



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL

MESTRADO EM GESTÃO HOTELEIRA

A HOTELARIA ACESSÍVEL
BASES CONCEPTUAIS E EXEMPLOS DE APLICAÇÃO EM
PORTUGAL

Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em:
Gestão Hoteleira

Autora: MAGDA MANUELA ARSÉNIO

Lisboa, Outubro de 2016

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL

**A HOTELARIA ACESSÍVEL: BASES CONCEPTUAIS E EXEMPLOS DE
APLICAÇÃO EM PORTUGAL**

Dissertação apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril para a
obtenção do grau de Mestre em Gestão Hoteleira.

Candidata: Magda Manuela Arsénio

Orientado: Prof. Doutor Luís Boavida Portugal

Outubro de 2016

Nota Prévia

A presente dissertação foi escrita de acordo com o novo acordo ortográfico da língua portuguesa e as referências bibliográficas e citações foram elaboradas seguindo o Manual de Estilo de Harvard.

Poema dedicado às DEFICIÊNCIAS

“Deficiente” é aquele que não consegue modificar sua vida, aceitando as imposições de outras pessoas ou da sociedade em que vive, sem ter consciência de que é dono do seu destino.

“Louco” é quem não procura ser feliz com o que possui.

“Cego” é aquele que não vê seu próprio morrer de frio, de fome, de miséria, e só tem olhos para seus míseros problemas e pequenas dores.

“Mudo” é aquele que não consegue falar o que sente e se esconde por trás da máscara da hipocrisia.

“Paralítico” é quem não consegue andar na direção daqueles que precisam de sua ajuda.

“Diabético” é quem não consegue ser doce.

“Anão” é quem não sabe deixar o amor crescer.

E, finalmente, a pior das deficiências é ser miserável, pois:

“Miseráveis” são todos que não conseguem falar com Deus.

“A amizade é um amor que nunca morre.”

Mário Quintana

Índice Geral

Agradecimentos.....	7
Siglas e Acrónimos	8
Resumo.....	9
Abstract	10
Principais definições	11
Introdução	12
Capítulo I.....	16
1. Metodologia	16
1.1. Questões de investigação.....	17
1.2. Objetivos de Investigação	18
Capítulo II	20
2. Em torno do conceito de turismo acessível.....	20
2.1. Hotelaria acessível para todos	28
2.2. O conceito de <i>Design Universal</i>	34
2.3. Turismo acessível: um desafio para os tempos atuais.....	38
2.3. A importância de outros agentes turísticos, nomeadamente agências de viagens.....	42
3. Enquadramento legal.....	45
3.1. Legislação Portuguesa	45
3.2. Legislação Internacional	55
4. O Enquadramento ao nível da União Europeia	61
4.1. Os contributos da Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT).....	61
4.2. Lei da Acessibilidade Europeia	62
Capítulo III	64
5. Estudos de casos: propósitos	64
5.1. Estudo de Caso 1 – Água Hotels Riverside	65
5.2. Estudo de caso 2 – Real Abadia Congress & SPA Hotel.....	81
5.3. Estudo de Caso 3 – Villa Batalha Hotel.....	95
Análise dos Estudos de caso.....	106
Conclusão	117
Orientações para Estudos Futuros	120
Bibliografia	121

Índice de Legendas

Figura 1 - Desenho universal	37
Figura 2 - Localização no Google Maps do hotel Riverside	66
Figura 3 - Quarto Duplo ou Twin.....	67
Figura 4 - Estúdio.....	68
Figura 6 - Kitchenette da Suite Júnior.....	69
Figura 5 - Suite Júnior.....	69
Figura 7 - Sala de estar da Suite Familiar	70
Figura 8 - SPA & Wellness.....	71
Figura 9 - Parque infantil	71
Figura 10 - Atividades no Água Hotels Riverside	72
Figura 11 - Clientes com Necessidades Especiais.....	73
Figura 12 - Rampa.....	74
Figura 13 - Rampas e revestimento de paredes.....	74
Figura 14 - Lava pés acessível	74
Figura 15 - Rampa acessível para a piscina exterior	75
Figura 16 - Rampa acessível para a piscina interior - Riverside	75
Figura 17 - Caminho acessível ao acesso ao barco	75
Figura 18 - Equipamentos sanitários dos quartos.....	76
Figura 19 – Corredores.....	77
Figura 20 - Actividades no Riverside.....	77
Figura 21 – Atividades de Golfe e Golfinhos.....	78
Figura 22 – Atividades no Hotel Riverside	78
Figura 23 - Site do Hotel Riverside.....	79
Figura 24 - Accessible Hotels	80
Figura 25 - Quarto Standart.....	83
Figura 26 - Suite Júnior Adaptada.....	84
Figura 27 - Suite Júnior Adaptada - Guarda fato	84
Figura 28 - Suite D.Pedro & D. Inês	85
Figura 29 - I.S. da Suite Romeu & Julieta.....	86
Figura 30 - Suite Adão & Eva.....	87
Figura 31 - Suite D. Quixote & Dulcineia.....	88
Figura 32 - Piscina exterior	89
Figura 33 - Sala de reuniões	89
Figura 34 - Restaurante	89
Figura 35 - Bar	89
Figura 36 - SPA.....	89
Figura 37 - Recepção - balcão acessível	91
Figura 38 - Restaurante com mesas adaptadas para acesso a cadeira de rodas	91
Figura 39 - I.S. acessíveis: "Rollin Shower" com banco rebatível e utilização de cadeira sanitária	92

Figura 40 - SPA com marquesa adaptada	92
Figura 41 - Piscina exterior acessível.....	93
Figura 42 - Entrada do Hotel acessível com rampa.....	93
Figura 43 - Formação com os colaboradores	94
Figura 44 - WC acessível na área da receção	94
Figura 45 - Quarto Standart.....	97
Figura 46 - Suite.....	97
Figura 47 - Parque de estacionamento reservado para deficientes	99
Figura 48 - Entrada principal acessível do hotel	99
Figura 49 - Atrio do Hotel.....	100
Figura 50 - Receção do hotel - balcão acessível	100
Figura 51 - Sala de reuniões	101
Figura 52 - Corredor do 1º piso.....	101
Figura 53 - Elevadores	102
Figura 54 - 1º Piso - Quarto Adaptado.....	102
Figura 55 - I.S. Acessível.....	103
Figura 56 - Bar Claustro.....	103
Figura 57 - Restaurante	103
Figura 58 - I.S. das U.A. Quarto standart adaptados.....	104
Figura 59 - I.S. das U.A.	104
Figura 60 - W.C. adaptadas no piso da receção	105
Figura 61 - Jardim com boa acessibilidade	105
Figura 62 - Tipologia de Unidades de alojamento	113
Figura 63 - Planta da Cave do Hotel Riverside.....	135
Figura 64 - Plana do R/Chão - Hotel Riverside.....	136
Figura 65 - Planta do 1º Andar - Hotel Riverside	137
Figura 66 - Planta do 2º Andar - Hotel Riverside	138
Figura 67 - Piso 0 - Villa Batalha Hotel.....	139
Figura 68 - Piso 1 Ala Sul – Villa Batalha Hotel	140
Figura 69 - Piso 1 Ala Norte – Villa Batalha Hotel	140
Figura 70 - Piso 2 Ala Sul - Villa Batalha Hotel.....	141
Figura 71 - Piso 2 Ala Norte – Villa Batalha Hotel	141
Figura 72 - Medidas das U. A. Adaptados – Villa Batalha Hotel	142
Figura 73 - Modelo de I.S. - D.L. nº 163/2016, de 8 de Agosto	142

Agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer ao meu maravilhoso Deus Todo-poderoso, digno de toda a sabedoria e dedicação, pela a oportunidade de concluir mais uma etapa da minha vida académica.

Agradeço a orientação empenhada do Professor Doutor Luís Boavida Portugal que, desde a primeira hora, incentivou este trabalho de investigação em torno da problemática da Hotelaria Possível.

Agradeço o apoio inextinguível da Doutora Ana Garcia, emérita especialista nesta temática, cujo contributo generoso foi indispensável para a consecução deste estudo.

Igualmente, agradeço ao Doutor Luís Filipe Pereira que com inextinguível amizade foi extremamente importante no apoio e na motivação ao longo da feitura deste estudo.

À minha família e aos meus amigos, agradeço a colaboração, o afecto e a disponibilidade incondicional.

Nada seria possível sem a preciosa ajuda de todos que contribuíram para a realização da minha dissertação.

“ALL TRAVEL IS ADVENTURE TRAVEL WHEN YOU HAVE A DISABILITY”

Scott Rains

Siglas e Acrónimos

EC - European Commission

ENAT- European Natwork for Acessible Tourism

ENDEF- Estratégia Nacional para a Deficiência

INE- Instituto Nacional de Estatística

INR, IP - Instituto Nacional para a Reabilitação

OMS - Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial do Turismo

ONU- Organização das Nações Unidas

PAIPDI- Plano Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

PENT- Plano Estratégico Nacional do Turismo

PNPA- Plano Nacional de Promoção Acessibilidade

RJET – Regime Jurídico dos Empredimentos Turísticos

U.A – Unidades de Alojamento

UE - União Europeia

UN- United Nations

WHO -World Health Organization

Resumo: O objetivo central deste estudo é debater a problemática da hotelaria acessível. Esta enquadra-se no tema mais amplo do turismo acessível ou turismo para todos ou ainda turismo inclusivo. Pretendo mostrar que, apesar de existirem ainda muitas lacunas nesta área, têm sido dados passos significativos, nomeadamente ao nível legislativo, no sentido de os hotéis permitirem às pessoas com necessidades específicas o usufruto dos produtos, serviços e ambientes, de forma autónoma e com equidade e dignidade. Constatando-se que o número de pessoas com alguma limitação - e também o crescimento do turismo sénior, dado o rápido envelhecimento da população - e que viajam e se hospedam em unidades hoteleiras continua a aumentar, pretendo realçar que tal circunstância aumenta o valor do segmento de turismo acessível no mercado hoteleiro. Defendo que a hotelaria acessível deve ser encarada como uma oportunidade mais do que como uma obrigação, porque os hotéis que investem na acessibilidade das infraestruturas e serviços turísticos têm uma excelente oportunidade para conquistar novos clientes e aumentar as suas receitas. Através do estudo de três hotéis portugueses, procuro averiguar se seguem o Guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria bem como a norma portuguesa de qualidade em estabelecimentos hoteleiros. Porque muito há ainda por fazer, proponho mais ações de sensibilização junto das lideranças e funcionários hoteleiros e também mais ações de formação nas Escolas de Hotelaria e Turismo para responder ao grande desafio de uma hotelaria acessível, que é uma área estratégica para a promoção dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência ou incapacidade.

Palavras-chaves: Hotelaria acessível, Turismo, Acessibilidades, Turismo para todos, Desenho Universal

Abstract: The main objective of this study is to discuss the problem of accessible hotels. This is part of the broader issue of accessible tourism or tourism for all or inclusive tourism. I intend to show that, although there are still many gaps in this area there have been significant steps, including at the legislative level, for hotels to allow people with special needs the enjoyment of products, services and environments, independently and with equity and dignity. It is found that the number of people with some limitation - and the senior tourism growth due to the rapid aging of the population - which traveling and staying in hotel units continues to increase, so I want to emphasize that this circumstance increases the segment value of accessible tourism in the hotel market. Studies and/or reports show the number of people some limitation along with the senior tourism tend to increase with – more - travelling and hotel stays, therefore I want to show how important this segment is and will be within the hotel market. I argue that accessible hotels should be seen as an opportunity rather than as an obligation, because the hotels that invest in accessibility of infrastructure and tourist services have an excellent opportunity to gain new customers and increase their revenues. Through the study of three Portuguese hotels, I try to find out the following guide to good accessibility practices in hospitality and the Portuguese standard of quality in hotels. Because much remains to be done, I propose more awareness actions with the hoteliers' leaders and employees, and also more training activities in Tourism Schools to respond to the challenge of accessible hotels, which is a strategic area for the promotion of fundamental rights for people with disabilities.

KEYWORDS: Accessible hotels; Tourism; Accessibilities; Tourism for all; Universal Design

Principais definições:

Acessibilidade: Possibilidade de aceder a espaços, conteúdos, informação, entre outros, sem necessidade de intervenção de terceiros, ainda que com recurso a meios ou adaptações utilizados de forma autónoma.

Braille: Sistema de leitura com o tato para cegos, inventado pelo francês Louis Braille.

Deficiência: Segundo a Organização Mundial de Saúde, deficiência é o substantivo atribuído a toda a perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica. Refere-se, portanto, à biologia do ser humano.

Incapacidades: Termo que inclui deficiências, limitação da actividade ou restrição na participação.

Inclusão: Processo pelo qual a sociedade desenvolve mecanismos de transformação simbólico-operatória de forma a poder incluir, nos seus sistemas gerais, a globalidade dos cidadãos e, reciprocamente, cria condições para estes assumirem os seus papéis nas diferentes esferas da vida social.

Hotelaria acessível: Não se trata de ter um hotel acessível ou uma atração acessível – os agentes da operação turística devem trabalhar em equipa para fazer um destino acessível.

Necessidades especiais: Necessidades que um determinado individuo tem, em virtude de características físicas, sensoriais ou psíquicas que diferem da maioria.

Turismo Acessível: Só existe se for em toda a cadeia de valor do turismo e se trabalhado como um todo integrado que permite ao visitante a liberdade, autonomia e independência na atividade e experiência que deseja.

Turismo para todos: Preparação da oferta adequada para a mais ampla gama de clientes, incluindo as pessoas com deficiência, os idosos, as famílias com crianças pequenas, as pessoas com alergias...e muitos mais.

Usabilidade: Define a facilidade com que as pessoas podem fazer uso de um espaço, utilizar uma ferramenta ou objeto a fim de realizar uma determinada tarefa ou ação.

Introdução

"Nós não devemos deixar que as incapacidades das pessoas nos impossibilitem de reconhecer as suas habilidades."

(Hallahan e Kauffman)

O estudo do turismo e do seu desenvolvimento tem abrangido atualmente uma diversidade de áreas, temáticas e perspectivas diversas a partir da influência do impacto económico, social, ambiental ou cultural, pelo que uma mais rigorosa política de acessibilidades tem sido uma mais-valia e tem conduzido a um maior interesse e atenção ao seu planeamento.

Através do fenómeno da globalização, das constantes atualizações e inovações que atravessa transversalmente o nosso quotidiano, constatamos que as mesmas também atingem intrinsecamente a temática do turismo acessível. Esta encontra-se em constante progressão, no intuito de que seja assumida uma postura mais ética, crítica e atenta às especificidades dos turistas, em especial os que, temporária ou definitivamente, apresentam mobilidade condicionada. Tendo em conta a realidade atual em que ocorre um maior acesso à informação e adaptações estruturais no ramo hoteleiro, assiste-se a uma crescente procura dos clientes com Necessidades Especiais de estabelecimentos apetrechados com infraestruturas que acomodam as acessibilidades.

É dessa realidade que surge, primordialmente, a nossa inquietação e que emerge formulada na pergunta de partida do presente estudo: De que forma os estabelecimentos hoteleiros se preparam para receber os turistas com Necessidades Especiais?

Esse questionamento encontra-se conexionado com os objetivos delimitados para este estudo intitulado "A Hotelaria Acessível: Um estudo qualitativo"

A pesquisa nasce de uma preocupação ou de uma insatisfação para com as respostas que já temos, ela constitui, na essência, uma inquietação (Faria, 2012).

Ora, a presente investigação visa reflectir sobre a problemática da inclusão social no contexto da hotelaria com o propósito de contribuir para alertar para a necessidade imperiosa de criação de mais espaços acessíveis, de potenciar mais e

fundadas informações sobre as reais necessidades de forma a contribuir para o avanço do turismo destinado a todos, uma realidade e necessidade crescentes.

Inserido no ramo das ciências sociais, o turismo só muito recentemente passou a ser objeto de estudo e de investigação científica (Cunha, 2006), contudo ele não foge àquilo que é seu dever: evoluir no sentido de corresponder às novas necessidades, situações emergentes e, em suma, ir ao encontro das constantes mudanças no panorama turístico global (Soares, 2012).

Durante muito tempo, a inclusão de pessoas com Necessidades Especiais foi vista como um problema para a sociedade e a resposta encontrada por esta foi a segregação e exclusão. No que concerne à educação e ao lazer, vigorava uma falta de interesse social e político.

Apesar de uma maior atenção a essa vertente (que se saúda), decorrente das políticas de igualdade, de ações em prol da educação e lazer para todos, entretanto criadas, é perceptível que as pessoas com Necessidades Especiais continuam a encontrar obstáculos, quer sejam do ponto de vista das atitudes e mentalidades, quer sejam do ponto de vista das estruturas.

De uma forma clara, a desigualdade alastra na sociedade e intensifica-se pelo descaso e incúria, pois são “constantes as barreiras que este grupo de pessoas enfrenta, quer no dia-a-dia, quer quando se desloca para fora do seu ambiente habitual, demonstram ser um verdadeiro entrave à sua participação na atividade turística” (Soares, 2012, p. 46).

Como referem Daruwalla e Darcy (2005), cabe aos agentes públicos e privados dos estabelecimentos conseguir alterar não só os serviços prestados e as infraestruturas, mas também a mentalidade dos responsáveis da indústria do turismo, bem como do público em geral, que embora verbalize atitudes positivas face a este tipo de mercado, muitas vezes guarda para si um sentimento que normalmente passa pela rejeição.

Atualmente verifica-se um maior enfoque do setor do turismo e hotelaria para garantir que as pessoas com Necessidades Especiais possam exercer o seus direitos de igualdade e de acessibilidade e desfrutar do lazer e do turismo nas mesmas condições que a restante população. Acreditamos portanto que a acessibilidade na hotelaria representa um caminho, uma oportunidade e uma ferramenta para a inclusão e que este

tema incide sobre um novo nicho de mercado bastante singular, com especificidades ímpares ao nível das necessidades, com uma sensibilidade invulgar e com necessidades e exigências diferentes dos outros segmentos da procura (Devile, 2009) e é por acreditarmos nessa modificação e nessa potencialidade do turismo acessível que optámos por esta problemática de investigação.

No que respeita à motivação desta pesquisa, saliento que, ao longo do meu percurso académico, sempre dei especial atenção ao Turismo na sua vertente de realidade social, ou seja, a montante da sua relevância económica, sempre me motivou problematizar o turismo como veículo de inclusão e, especificamente, a hotelaria como segmento-chave do turismo e via para a facilitação de um turismo acessível, de um turismo para todos. Assim, vejo a hotelaria como uma parte integrante e complementar do Turismo acessível, uma modalidade de efetivação deste.

Quanto à grande pertinência do assunto desenvolvido nesta pesquisa – a hotelaria acessível - permito-me enumerar alguns aspetos que atestam, justamente, tal pertinência e atualidade da temática abordada e das problemáticas que lhe são concêntricas e a que não deixarei de dar a devida atenção:

1. Enfatizar a importância de hotéis acessíveis a portadores de necessidades especiais:
2. Compreender as necessidades especiais e as respostas específicas das unidades hoteleiras;
3. Sendo o turismo, eminentemente, um bem social, deve estar ao alcance de todos os cidadãos; não obstante muitas unidades hoteleiras ainda não são acessíveis a todos os cidadãos, com especial enfoque nas pessoas com mobilidade condicionada ou com outras limitações de cariz motor, visual, auditivo ou intelectual:
4. A promoção de unidades hoteleiras dotadas de instalações e serviços acessíveis afigura-se como uma relevante oportunidade de negócio, porquanto fará com que pessoas com mobilidade condicionada e/ou deficiência se tornem potenciais clientes para os hotéis
5. Destacar a necessidade de prestar informação técnica e um conjunto de recomendações que permitam uma maior sensibilização (atualmente ainda

muito deficitária) dos profissionais de hotelaria para lidarem e prestarem serviços a clientes com mobilidade condicionada ou com incapacidade;

6. Necessidade de garantir a todos os clientes a utilização integral das várias valências das unidades hoteleiras
7. Necessidade de maior investimento na fiscalização da legislação aplicável

No que respeita à metodologia, este estudo segue uma abordagem preferencialmente qualitativa, assente no paradigma interpretativo a partir do estudo de caso e recorrendo à técnica do questionário. Ademais, utilizarei a documentação indireta por via de uma pesquisa documental e bibliográfica: recurso a uma pesquisa analítica através de fontes como a legislação, estudos monográficos, artigos, pesquisa em sites, a que se junta um contributo pessoal para o estudo da problemática em causa.

A arquitetura deste estudo está estruturada em três partes.

A primeira parte assenta, sobremaneira, numa fundamentação teórica, que passa pelo esclarecimento conceitual de turismo acessível, de hotelaria acessível e de design universal. Nela, procuro também perspetivar o turismo acessível como um desafio para os tempos atuais e referir, sucintamente, a importância de outros agentes turísticos (mormente das agências de viagens). Encerra a primeira parte o enquadramento legal, o qual está subdividido em legislação portuguesa e legislação internacional e ainda no plano da União Europeia.

A segunda parte incide sobre o estudo de caso, mormente dos três hotéis que seleccionei nesta pesquisa, e as boas práticas em termos de acessibilidade existentes nessas três unidades hoteleiras.

Na terceira parte, o enfoque é posto nos aspetos metodológicos, na listagem das questões orientadoras da investigação bem como dos objetivos da mesma. Procedo ainda à análise dos questionários e, por fim, aponto as limitações do estudo realizado.

Capítulo I

1. Metodologia

O presente estudo assenta numa pesquisa descritivo-exploratória, de cariz qualitativo, visando dar respostas aos objetivos delineados bem como à questão de partida. Conforme descrito pela Organização Mundial do Turismo (2006), na investigação em turismo deverá estar presente um conjunto de métodos empírico-experimentais, procedimentais, técnicas e estratégias para obter conhecimento científico, técnico e prático dos factos e realidades turísticas.

É imprescindível a seleção de um adequado instrumento metodológico, o qual, segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 163), está diretamente relacionado com o problema a ser estudado. A escolha depende dos vários fatores relacionados com a pesquisa. Tanto os métodos como as técnicas devem adequar-se ao problema a ser estudado e ao que se pretende confirmar.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (2006) na pesquisa em turismo a metodologia centra-se na formulação de perguntas, na recolha sistemática de informações para responder a essas perguntas, na organização e análise de dados com a finalidade de descobrir padrões de comportamento, relações e tendências que auxiliem o entendimento do sistema, a tomada de decisões ou a construção de previsões a partir de vários cenários futuros alternativos.

Nos nossos dias é cada vez mais reconhecida a necessidade de dar voz às significações pessoais dos fenómenos: “as suas representações, a natureza interativa da sua construção e a necessidade de se colocar na perspetiva do outro como condição prévia ao conhecimento e à explicação do seu comportamento” (Almeida & Freire, 2007, p. 110), são constantes fundamentais para a investigação.

Para a realidade a abordar opto pelo pendor qualitativo, por abranger, através da recolha e análise dos dados, as “descrições detalhadas de situações, eventos, pessoas, interações e comportamentos que são observáveis. Ademais, incorpora o que os participantes dizem, suas experiências, atitudes, crenças, pensamentos e reflexões, tal e

como são expressadas por eles mesmos” (Gonzaga, 2006, p. 70), com o intuito de perceber quais são as reais necessidades dos participantes do estudo, suas percepções sobre o atendimento, sobre os estabelecimentos, sobre as estruturas e as acessibilidades existentes ou não nas unidades hoteleiras.

1.1. Questões de investigação

Foi realizado um questionário que foi enviado, por mail, para os três hotéis sob estudo: Água Hotels Riverside, Real Abadia Congress & SPA Hotel e Villa Batalha. Esse questionário consistiu em quinze perguntas abertas (acrescendo duas sub-questões ligadas à questão 10 e uma sub-questão associada à questão 14.), destinadas aos respetivos Diretores Gerais dos hotéis em questão.

Tendo em conta a realidade atual de maior acesso à informação e adaptações estruturais no ramo hoteleiro, vê-se uma maior procura dos clientes com Necessidades Especiais por estabelecimentos com acessibilidade. Dessa facticidade resultou a minha inquietação, tal como expressa nos objetivos delimitados para este estudo.

Eis as questões constantes de cada um dos questionários realizados:

1. Considera a acessibilidade na hotelaria uma oportunidade, um desafio, um obstáculo? Porquê?
2. Pensa que a problemática da hotelaria acessível ainda é pouco conhecida e objecto de pouco investimento?
3. Em seu entender o que falta fazer para oferecer melhores serviços na hotelaria acessível ?
4. Na sua perspetiva de que forma os hoteleiros, em Portugal, encaram, em geral, o turismo para Todos?
5. Do seu ponto de vista em que se traduz uma hotelaria acessível? Quais as boas práticas que destaca?
6. Como avalia o posicionamento do destino Portugal comparativamente com outros países?
7. A hotelaria acessível faz parte da estratégia do hotel? Com que alcance?
8. De que forma o hotel que lidera aposta no turismo para Todos?
9. O facto de o site do hotel ser acessível é importante na relação hotel/cliente?

10. Julga relevante os funcionários do hotel terem formação específica nesta problemática?

10.1. Considera que os funcionários estão suficientemente sensibilizados para responder aos clientes com necessidades especiais?

10.2. Considera que eles estão motivados para lidar com essas situações especiais?

11. Qual o público que mais procura as condições de acessibilidade que o hotel oferece?

12. Acredita que haverá potencial de crescimento nos consumidores seniores no futuro?

13. A existência de clientes com necessidades especiais repercute-se na relação preço/qualidade, ou seja, o custo das estadias é mais elevado para esse setor de hóspedes ?

14. Quantas unidades de alojamento tem o hotel?

14.1. Quantas dessas unidades estão preparadas/equipadas para acolher Todas as pessoas (com e sem incapacidades)?

15. Considera que o investimento feito no hotel para criar condições de alojamento para Todos é compensador? Porquê?

1.2. Objetivos de Investigação

Objetivo Geral

Percecionar quais são as principais barreiras de acessibilidade encontradas pelos clientes com Necessidades Especiais em hotéis em Portugal de modo a averiguar se estes estabelecimentos estão aptos a receber clientes com Necessidades Especiais.

Objetivos Específicos

- Averiguar as condições de acessibilidade dos hotéis em Portugal;
- Perceber se as informações sobre a acessibilidade dos hotéis em estudo estão disponibilizadas nos sites e se condizem com a realidade dos estabelecimentos;
- Conhecer as principais necessidades dos clientes com Necessidades Especiais em estadias nos hotéis;
- Aferir se os profissionais e técnicos de hotelaria e turismo estão aptos para receber turistas com Necessidades Especiais;
- Elencar as principais barreiras de acessibilidade existentes nos hotéis estudados;

- Avaliar o histórico dos hotéis em estudo a fim de comparar se as principais necessidades, enquanto estabelecimentos, são de acessibilidade atitudinal ou estrutural;
- Averiguar se os profissionais e técnicos de hotelaria e turismo recebem algum tipo de instrução e/ou formação para o atendimentos aos clientes com Necessidades Especiais;
- Verificar se as políticas e legislação, em prol do turismo, têm em conta às pessoas com Necessidades Especiais;
- Descrever a importância que o turismo acessível tem para a inclusão social de pessoas com Necessidades Especiais;

Capítulo II

2. Em torno do conceito de turismo acessível

« L’accessibilité est un élément central de toute politique touristique responsable et durable.

C’est à la fois un impératif du point de vue des droits de l’homme et une occasion exceptionnelle à saisir du point de vue commercial. Avant tout, il nous faut reconnaître que le tourisme accessible n’est pas seulement une bonne chose pour les personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers; ça l’est pour chacun d’entre nous.»

Taleb Rifai, Secrétaire général de l’OMT

Como ponto prévio à aclaração do conceito de turismo sustentável, considera-se premente tecer algumas considerações em torno da noção de acessibilidade. *Grosso modo*, esta pode ser definida como a suscetibilidade de o meio envolvente propiciar a todos uma equitativa faculdade de uso, de uma maneira imediata, constante e com o máximo grau de autonomia possível. É possível concetualizar a acessibilidade como um conjunto de características do ambiente edificado que permite a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais (SIMÕES, 2000: 147).

Quando se aflora o *meio* no contexto do turismo, pensa-se, sobremaneira, na oferta na sua globalidade, incluindo, designadamente, edifícios e espaços exteriores, assim como os bens e serviços vocacionados para o usufruto dos turistas. Julgo que, *prima facie*, deverá ser o meio a acomodar-se aos turistas (consumidores), tornando-se, para o efeito, disponível para atender às suas necessidades, o que passa, nomeadamente, pela adequada adaptação dos espaços assim como pela organização dos serviços.

Com efeito, numa perspetiva de qualidade, deve ser o meio a erodir determinadas limitações que se afigurem como prejudiciais para a completa fruição desencadeada pela oferta turística. Assim sendo, defendo, a acessibilidade constitui uma valência intrínseca ao meio e apresenta-se como um indeclinável critério objetivo de qualidade do edificado e dos serviços.

Por outro lado, a acessibilidade deverá ser encarada como condição *sine qua non* para a facilitação da igualdade de oportunidades, suprimindo assim inaceitáveis discriminações, porquanto caso existam obstáculos à acessibilidade, tal situação torna-se geradora de desvantagens, discriminações negativas no acesso e na plena fruição de espaços, bens ou serviços.

Propiciar rotinas de consumo passa, inevitavelmente, por tornar esse consumo possível e, por conseguinte, somente a remoção de barreiras poderá, paulatinamente, seduzir, satisfazer e fidelizar novos turistas, ampliando o leque de consumidores da oferta turística.

Considero a autonomia como o cerne desta problemática adstrita à acessibilidade. Na verdade, a mitigação de terceiros ou intermediários avulta como central, na medida em que o meio turístico deverá estar devidamente apetrechado para que o consumidor logre realizar por si mesmo as variegadas tarefas, como sejam a higiene ou a mobilidade. Igualmente, do ponto de vista do prestador turístico, esse enfoque na autonomia dos visitantes constitui uma relevante mais-valia ao obstar a custos acrescidos.

Avento como factores essenciais para a promoção da acessibilidade, tendo em linha de conta as considerações entabuladas *supra*, os seguintes:

- Intervenção em obras
- Definição de procedimentos de gestão e manutenção
- Formação dos funcionários em favor da criação de um ambiente de conforto, empatia e confiança¹.

No que concerne ao conceito de turismo acessível, uma clarificação prévia é credora de ênfatização, a saber: neste estudo não adoto uma demarcação entre turistas com e sem deficiência, dado que ela seria manifestamente redutora para o que almejo defender: o turismo acessível deve proporcionar o máximo bem-estar das pessoas independentemente de serem ou não portadoras de deficiência, deve coligir condições favoráveis a que todas as pessoas convivam e fruam integralmente dos mesmos espaços que compõem o universo alargado da oferta turística. Deste modo, numa primeira aproximação ao conceito de turismo acessível, assevero que este se configura, desde logo, como a facilidade disponibilizada para que todos consigam extrair o máximo proveito das experiências turísticas.

Trata-se, afinal, de uma aproximação conceitual que surge moldada pelo conceito emergente, em 1980, da Organização Mundial de Turismo e que, no âmbito da

¹ “É um lugar comum referir que, na prestação de serviços turísticos, todos os clientes são especiais. Todos têm uma individualidade, todos têm gostos e exigências próprias.”, UMBELINO, J. 2009. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, n.º 11.

sua Declaração de Manila, estatuiu o turismo como um direito fundamental e um veículo basilar rumo ao desenvolvimento humano.

De acordo com a posição defendida por Eugénia Lima Deville (2009)² não é possível negligenciar o facto de certas especificidades inerentes aos consumidores gerarem determinadas necessidades ou expectativas diferenciadas.

Com efeito, não obstante o princípio nuclear da necessária criação de condições de igualdade, pode, não raro, ser preciso, de maneira subsidiária, propiciar uma oferta de serviços e atividades mais direcionados para as preferências de pessoas que apresentem um conjunto de limitações, suscetíveis de concitar um acervo de necessidades e exigências diversas de outros segmentos de consumidores. Assim, O Turismo Acessível “[...] reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.” (DEVILE, 2009: 39).

Uma outra clarificação que urge fazer diz respeito à não sobreposição dos conceitos de turismo social e de turismo acessível. Enquanto o primeiro assenta nas restrições orçamentais ou económicas do turista, o segundo - que constitui objeto central desta investigação - baseia-se, outrossim, na situação de desvantagem provocada, sobretudo, por um conjunto de barreiras à acessibilidade, ou seja, na génese deste conceito está, sobremaneira, um leque de necessidades diversificadas decorrentes da relação com o meio correlacionado com a oferta turística.

Encaro esta problemática do turismo acessível, eminentemente, como um repto, como um alvo a ter em mira, conquanto importantes passos já tenham sido dados nesse sentido.

Assim, e a título de exemplo, cada vez mais os sistemas e serviços de transportes devem acomodar as necessidades das pessoas com deficiência ou pessoas idosas com dificuldades de mobilidade ou de acesso à informação, pois estes são aspetos fulcrais que lhes vedam, com frequência, a capacidade de desfrutar da mesma liberdade de viajar do que a dos turistas em geral.

² DEVILLE, E. L. 2009. “O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado”, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, n.º 11.

A Organização Mundial do Turismo (OMT), desde há muito que tem revelado fortes preocupações nesta matéria específica - tópico a que voltarei *infra* com vista a um melhor aprofundamento - nomeadamente desde 1991, em que a Assembleia Geral teve o mérito de adotar recomendações propedêuticas tendentes à promoção do turismo acessível, estabelecendo, para o efeito, um conjunto de recomendações, que viriam a ser objeto de reexame em 2005.

No âmbito dessa mesma lógica, que qualifico de humanizante e inclusiva, enfatizo também a ratificação da Convenção das Nações Unidas atinente aos direitos das pessoas com deficiência (2007), sublinhando o imperativo de a oferta turística garantir que essas pessoas possam exercer em pleno o seu direito a ter atividades de recreação, lazer, desporto e turismo em iguais condições às das outras pessoas³. É sob este ponto de vista que entendo como caracterizadora do turismo acessível a ideia de que este é, essencialmente, um “turismo responsável”⁴.

O conceito de turismo acessível plasma-se num ideário - cada vez mais premente nas sociedades globais da atualidade - concretizador de um direito social fundamental para todas as pessoas, o qual se cruza e densifica no direito fundamentalíssimo à igualdade de oportunidades, à não-discriminação e à inclusão social, no sentido em que o turismo se configura como uma modalidade de desenvolvimento e de realização da pessoa humana.

Assim sendo, o turismo Acessível passa, inescapavelmente, pela implementação de um conjunto de infraestruturas, equipamentos e serviços que facultam a todas as pessoas, com ou sem limitações “aparentes”, o usufruto de viagens, de estadias e de atividades sem barreiras particulares. Por outro lado, permite a diferenciação dos destinos e das comunidades, não apenas como valor integrador da dimensão humana das sociedades, mas igualmente como um valor de mercado.

Ampliando ainda o conceito de turismo acessível julgo oportuno realçar a seguinte visão que ficou consagrada nas Recomendações da Organização Mundial de Turismo de agosto de 2013:

³ “Les États parties à la Convention doivent prendre la tête des efforts pour aider les secteurs public et privé à assurer un tourisme accessible à tous.”, <http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accessibilityfracc.pdf> [Consultado 26 de Março 2016].

⁴ “De ce fait, traiter les questions liées au handicap comme faisant partie intégrante des stratégies pertinentes en faveur du développement durable permettra d’inclure les personnes handicapées dans les politiques et les pratiques touristiques, et donc d’assurer un tourisme équitable et accessible à tous.”, *Ibidem*.

“O turismo acessível não diz respeito apenas à criação de acessibilidade das pessoas com deficiência/incapacidade, mas também à criação de ambientes de desenho universal que possam apoiar as pessoas com alguma incapacidade temporária, famílias com crianças pequenas, a população idosa, bem como a criação de um ambiente mais seguro para a população trabalhadora.”⁵.

De acordo com estudos recentes⁶ (por exemplo, Montes e Aragall, 2009), verifica-se que existe um nicho de mercado no setor do turismo, com base no grupo de mobilidade condicionada, e que se revela como uma oportunidade de negócio não negligenciável. Trata-se de um segmento de mercado concernente a um turismo inclusivo, no qual todo o tipo de pessoas tem a faculdade de participar, independentemente da sua idade, da sua situação física ou psicológica ou das suas preferências.

No que concerne ao entendimento de quem são os destinatários com incapacidades, adoto, nomeadamente, a definição atribuída pela General Assembly of the World Tourism Organization em 2005:

“A pessoa com incapacidade é todo o indivíduo que, num determinado ambiente, sofre algum tipo de limitação na sua capacidade relacional e apresenta necessidades especiais durante a viagem, o alojamento ou outros serviços turísticos. Inclui essencialmente cidadãos com incapacidade física, sensitiva ou intelectual ou outros que se encontrem em condições de saúde e de idade que requerem cuidados especiais, temporária ou permanentemente”⁷.

A Convenção da ONU (mormente a de agosto de 2013) sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência reconhece a deficiência como uma questão de direitos humanos, identificando-a, *prima facie*, como uma construção social, ao invés de uma qualidade intrínseca do indivíduo. É, pois, colocada a centralidade na urgência de

5

In: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/ÁreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Rec omendações%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf> [consultado 2 de Abril 2016].

⁶ MONTES, R. e F. ARAGALL, F. 2009. “Turismo Acessível ou Turismo para todos? Sustentabilidade do Negócio.” In: *Revista Turismo & Desenvolvimento* n.º 11, pp.141-145.

⁷ In: <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2005resolutionaccessibletourismforall.pdf> [consultado 20 Junho 2016], : “persons with disabilities” includes all persons who, owing to the environment being encountered, suffer a limitation in their relational ability and have special needs during travel, in accommodations, and other tourism services, particularly individuals with physical, sensory and intellectual disabilities or other medical conditions requiring special care, such as elderly persons and others in need of temporary assistance.”.

implementar medidas com vista à eliminação das barreiras sociais. Trata-se de um combate a ser travado contra uma tríplice situação bloqueadora do turismo acessível: a do preconceito legal, organizacional ou arquitetónico. Daí que esteja plenamente de acordo com o seguinte repto: “Compreender a deficiência como uma interação significa que a deficiência é um conceito social, não um atributo da pessoa.”⁸.

Na rede de um tal conceito multidimensional cabe uma plêiade de situações e que exige aos agentes turísticos que envidem esforços para a satisfação de necessidades e de interesses de pessoas muito diferenciadas nas suas limitações de acessibilidade, pense-se, entre outros, em pessoas com determinadas patologias (casos de pessoas que, por insuficiência renal, precisam de fazer hemodiálise, pessoas com diabetes), pessoas idosas, acidentadas ou que viajam com crianças de pouca idade.

Concordo, por conseguinte, com a seguinte perspetiva, que atesta do muito que há por fazer neste domínio e diagnostica um dos problemas-chave que trava mudanças incrementais mais céleres no domínio da concretização de um turismo verdadeiramente acessível a todos:

“ Todo o indivíduo deveria poder ter acesso e utilizar os equipamentos comunitários, os centros de lazer e as diversas infraestruturas. Para tal, será preciso que os meios de transporte sejam igualmente acessíveis e, apesar dos progressos importantes realizados nos últimos anos, permanece muita coisa a fazer. As estruturas acessíveis não são suficientemente numerosas e as pessoas em situação de deficiência encontram enormes dificuldades para organizar as suas férias: “[...] Um dos problemas fundamental associado ao turismo acessível respeita à falta de harmonização das normas e dos padrões que diferem de um país para outro em função das legislações e das abordagens utilizadas.” [tradução minha].⁹.

8

In: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/ÁreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Recomendações%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf> [consultado 4 de Junho 2016].

⁹ “Tout individu devrait pouvoir accéder et utiliser les équipements communautaires, les centres de loisirs et les diverses infrastructures. Pour cela il faudrait que les moyens de transport soient eux aussi accessibles et malgré les progrès importants réalisés ces dernières années, il reste énormément à faire dans ce domaine. Les structures accessibles ne sont pas très nombreuses et les personnes en situation de handicap rencontrent d’énormes difficultés pour organiser leurs vacances sur le territoire réunionnais. L’un des problèmes fondamental lié au tourisme accessible concerne le manque d’harmonisation des normes et des standards qui diffèrent d’un pays à l’autre en fonction des législations et des approches utilisées.”,

Contudo, tal como defendo neste trabalho de investigação, embora o turismo inclusivo constitua uma realidade ainda em construção, urge chamar a atenção para o facto de que a existência de condições de acessibilidade não constitui apenas um direito consignado ao nível legislativo, mas também um critério objetivo de qualidade e, ademais, uma vantagem competitiva para os operadores turísticos.

Essa mesma perspetiva, segundo a qual o turismo acessível constitui um direito e uma oportunidade de negócio é, designadamente, realçada pela World Tourism Organization (UNWTO) e tal como defende o Secretário Geral desta Organização, Taleb Rifai :“ O turismo é um direito, e o acesso a todos deve ser assegurado. Para tal, o papel das empresas é essencial, dado que é impossível avançar se os operadores turísticos não criarem as infraestruturas, os produtos e os serviços apropriados.”¹⁰.

Quanto à enfatização do direito à acessibilidade, julgo pertinente acentuar o seguinte entendimento - com o qual concordo - expandido por Alexandra Pimenta (Diretora do Instituto Nacional para a Reabilitação, IP):

“O direito à acessibilidade e a sua promoção é claramente uma condição necessária para a participação humana, para o desenvolvimento do nosso país e para a construção de uma sociedade para todos. Viajar, desfrutar do património, da cultura e do lazer são direitos individuais da pessoa que não podem ser limitados por falta de condições de acessibilidade nos espaços físicos, na informação ou comunicação. Aliás, a negação de condições que nos permitam viajar, conhecer e participar nas actividades turísticas é uma discriminação contra as pessoas com deficiências ou incapacidade.”¹¹.

Em suma, o turismo constitui um bem social, de extrema relevância, devendo estar ao serviço de todos os cidadãos, sem que ocorra a exclusão de qualquer grupo da população. Um turismo acessível só se concretizará verdadeiramente quando estiverem criadas as condições ótimas, as quais passam pela eliminação ou mitigação de

http://www.nexa.re/fileadmin/user_upload/nexa/Observatoire/Tourisme_adapte/Nexa_Tourisme_Adapte_Phase1_Diagnostic.pdf [consultado 25 de Março 2016].

¹⁰ In: <http://media.unwto.org/press-release/2016-01-27/accessible-tourism-right-and-business-opportunity> (consultado em 10 /7/ 2016). Na mesma linha: José Luis Martínez Donoso, Diretor Geral da Fundação ONCE Foundation asseverou: “Accessibility is not just a matter of rights, it also improves the competitiveness, the quality of service, and the profitability of enterprises or destinations that commit to this approach.”.

¹¹ In: AAVVV. 2010. - *Turismo Acessível em Portugal. Lei, Oportunidades Económicas, Informação*, Coordenação de Pedro Homem de Gouveia, Coleção Informar 7, Ed. Instituto Nacional Para a Reabilitação, I.P., p. 7.

impedimentos a uma actividade que seja, de facto e de direito, acessível a todos os cidadãos, com especial enfoque nas pessoas com mobilidade condicionada ou que apresentem outras limitações de cariz motor, visual, auditivo ou intelectual.

Evoco, a este propósito a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto¹², nos termos da qual importa proporcionar iguais condições a todos os que desejem usufruir da oferta turística disponível, eliminando quaisquer formas de discriminação, sejam directas ou indirectas. Estas duas modalidades estão claramente estabelecidas nessa lei (artigo 3º), nos termos seguintes:

“a) «Discriminação directa» a que ocorre sempre que uma pessoa com deficiência seja objecto de um tratamento menos favorável que aquele que é, tenha sido ou venha a ser dado a outra pessoa em situação comparável;

b) «Discriminação indirecta» a que ocorre sempre que uma disposição, critério ou prática aparentemente neutra seja susceptível de colocar pessoas com deficiência numa posição de desvantagem comparativamente com outras pessoas, a não ser que essa disposição, critério ou prática seja objectivamente justificado por um fim legítimo e que os meios utilizados para o alcançar sejam adequados e necessários.”¹³.

Outro aspeto a frisar é que o conceito de turismo acessível se efetiva mediante a possibilidade de pessoas com alguma necessidade específica consigam levar a cabo as suas funções da forma mais autónoma possível e com igualdade e dignidade por intermédio de serviços, produtos e meios turísticos ajustados. Acresce que o conceito de turismo acessível integra não apenas os turistas com limitações permanentes, mas igualmente aquelas pessoas que apresentem algum tipo de limitação temporária (p. ex. mulheres grávidas).

¹² http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/lei_46_2006.htm [consultado 23 de Março 2016].

¹³ *Ibidem*.

2.1. Hotelaria acessível para todos

Enquanto setor fundamental do turismo, a hotelaria deverá colocar no topo das suas prioridades a garantia da acessibilidade, dado que esta avulta como um elemento charneira das políticas de um turismo que se deseja sustentável, inclusivo, igualitário e responsável. Assim, a facilitação de estadas nas instalações hoteleiras para pessoas com necessidades especiais deve ser vista pelas lideranças das unidades hoteleiras como uma oportunidade, muito mais do que como uma simples obrigação, pois apenas um hotel ou cadeia de hotéis com a capacidade de gerar uma oferta que inclua a acessibilidade a todos os seus hóspedes poderá ir ao encontro de uma procura crescente desse turismo acessível e, dessa forma, granjear maiores índices de competitividade num mercado altamente concorrencial.

Com efeito, defendo, a montante das questões de índole social, o mercado de turismo acessível destaca-se numa perspetiva de mercado. Daí a minha concordância com a chamada de atenção para um novo leque de consumidores do turismo acessível:

“O número crescente de consumidores associados ao envelhecimento da população mundial mas também à mudança de paradigmas de consumo, identificando nestes consumidores que antes permaneciam em torno dos seus ambientes habituais, a motivação de sair para viver novas experiências e de forma cada vez mais independente.”¹⁴.

Ora, a hotelaria – e em estreito respeito pela Norma Portuguesa sobre Turismo Acessível e Estabelecimentos Hoteleiros- deve prestar especial atenção à promoção de instalações e serviços acessíveis, de maneira a que os potenciais clientes com mobilidade condicionada e/ou com deficiência devenham, cada vez mais, clientes assíduos e fidelizados, ademais pelo facto de contribuírem para a consecução de um incremento económico extremamente significativo.

Do meu ponto de vista, esta matéria atinente à criação de condições para um turismo acessível, no âmbito do qual a hotelaria é um veículo decisivo, não pode constituir uma incumbência exclusiva das entidades públicas, conquanto políticas e preceitos normativos facilitadores desse turismo acessível a todos não sejam de modo

¹⁴ SMITH, Matthew; AMORIM, Ericka e SOARES, Cláudia – “O Turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico.”, in: *Pasos- Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural*, Vol. 11, n.º3, p.98.

algum despciendos, já que - é o que defendo - a sua promoção e implementação impende também sobre os diversos agentes económicos envolvidos no setor turístico, designadamente unidades hoteleiras, operadores turísticos em sentido lato, agências de viagens, fornecedores de transporte, alojamento ou ainda gestores conexionados com os recursos turísticos. Deste modo, através de um esforço pautado pela conjugação de sinergias, as esferas pública e privada devem assumir esta problemática como uma responsabilidade partilhada e, além disso, como uma janela de oportunidades de negócio com correlativos ganhos em termos de vantagens competitivas. Com efeito, e tal como proposto no Guia de boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria, produzido pelo Turismo de Portugal:

“O turismo acessível ou turismo para todos não deve constituir uma questão da exclusiva competência das autoridades públicas. A sua promoção e fomento deve ser, também, uma prerrogativa dos agentes económicos do setor [...] a quem cabe aferir que o turismo para todos é, para além de uma responsabilidade coletiva, uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva.”¹⁵.

Considero que muito há ainda por fazer na concretização de uma hotelaria efectivamente acessível para todos, nomeadamente deverá haver uma aposta sistemática de programas - e as academias onde cursos de turismo são ministrados assumem na matéria vertente um papel essencial - com o fito de disponibilizar aos profissionais de hotelaria uma maior consciência e sensibilização para a questão em apreço e dotá-los de ferramentas adequadas para as várias atividades de índole prática que marcam o quotidiano em contexto hoteleiro.

Assim sendo, trata-se de programas direcionados a todos os agentes ligados à hotelaria:

“ [...] que prestam serviços a clientes com mobilidade condicionada ou com incapacidade, [fornecendo-lhes] informação técnica e algumas recomendações que, através de uma maior sensibilização e conhecimento das necessidades destes clientes, lhes permita uma melhor interação conducente ao incremento da qualidade do atendimento prestado.”¹⁶.

¹⁵

http://www.pofc.gren.pt/ResourcesUser/2013/Noticias/Guia_acessibilidade_hotelaria_2012.pdf
[consultado 25 de Março 2016].

¹⁶ in: http://www.turismodeportugal.pt/Português/Documents/Guia_boas_praticas_acessibilidades.pdf
[consultado 25 de Março 2016]

Com efeito, uma hotelaria acessível como segmento do conceito mais amplo de turismo acessível, comunga deste ideário de um alojamento do qual esteja excluído, ou o mais mitigado possível, qualquer tipo de discriminação, isto é, o produto turístico alojamento/hotel deve ser facultado a todos, e sobremaneira aos que têm necessidades especiais em relação à sua acessibilidade.

Para a criação de uma boa oferta hoteleira o fator decisivo, defendo, é a qualidade do serviço e para a criação de um bom produto hoteleiro torna-se imperioso um conhecimento ajustado do mercado conexas com as pessoas com mobilidade reduzida. Essa é, afinal, a razão nuclear pela qual certos autores defendem a criação de um paradigma de turismo para todos com qualidade¹⁷.

Acrescento ainda neste tópico um aspeto que me parece credor de reflexão, a saber: o carácter fortemente lucrativo do turismo acessível, no qual se incluem as unidades hoteleiras que o fomentam. Eis alguns dados que o corroboram: L'European Network for Accessible Tourism¹⁸ apresentou uma estimativa segundo a qual o mercado potencial do turismo acessível já ascende a 130 milhões de pessoas na Europa, gerando receitas estimadas em 68 milhões de euros. Pessoas que têm alguma limitação - motora, auditiva, visual ou cognitiva, pessoas idosas (sendo de assinalar aqui a forte relevância do turismo sénior), mulheres grávidas, famílias com crianças pequenas e pessoas padecendo de doenças crónicas (caso da diabetes, doenças cardiovasculares, entre outras) ou incapacitados temporários têm dado um contributo muito lucrativo. Também diversos relatórios da Comissão Europeia revelam resultados muito impressionantes, estimando que tais turistas têm contribuído em cerca de 394 milhões de euros para a dinamização da economia europeia.

Por outro lado, a montante da necessidade de implementação nas unidades hoteleiras de infraestruturas arquitetónicas adequadas com vista a garantir a acessibilidade a um público com características peculiares, a adequada preparação do *staff* revela-se como fundamental. É fundamental que o *staff* das unidades hoteleiras e outros empreendimentos turísticos, assim como dos serviços conexos com o

¹⁷ PEIXOTO, N. e P. NEUMANN, P.(2009) “Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o “Turismo para todos”. Relevância Económico-Social” In: *Revista Turismo & Desenvolvimento*, nº 11, 147-154.

¹⁸ In:https://veilletourisme.s3.amazonaws.com/2015/03/Tourisme_accessible_Janvier_2015.pdf, 9. [consultado 23 Maio 2016], Cf. também: Kéroul, « Un marché de plus d'un milliard de dollars : Étude sur les comportements des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec », 2011, e European Commission. « Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final report », juin 2014, 472p.

turismo, esteja motivado e preparado para compreender e lidar com os problemas específicos dos clientes com incapacidades; deve receber uma adequada formação; deve oferecer assistência de molde a facilitar o acesso dos clientes aos serviços não-acessíveis¹⁹.

Sobre esta importância crucial dos colaboradores, realço uma série de recomendações coligidas da OMT (agosto de 2013):

“Os colaboradores desempenham um papel importante na redução das potenciais falhas no acesso ou nas dificuldades imprevistas e a sua formação e consciencialização sobre a deficiência e o atendimento ao cliente pode minimizar as barreiras encontradas pelas pessoas com necessidades especiais;

Os colaboradores dos estabelecimentos turísticos e serviços relacionados devem estar preparados para conhecer, entender e atender as necessidades dos clientes com deficiência;

De acordo com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2006, os colaboradores devem receber formação adequada sobre os direitos das pessoas com deficiência, de modo a proporcionar uma melhor assistência e os serviços garantidos por esses direitos e monitorizar e fornecer os serviços necessários e explicar o funcionamento das instalações adaptadas aos clientes com deficiências;

Os colaboradores devem ser treinados para tratar as pessoas com deficiência com cortesia e eficiência e fornecer informações completas sobre os serviços e instalações disponíveis e facilitar o acesso aos serviços não acessíveis;

A equipa deve fornecer informação acessível para as pessoas com deficiência a respeito de ajudas à mobilidade, dispositivos técnicos e tecnologias adaptadas, incluindo novas tecnologias e outras formas de assistência, serviços de apoio e instalações disponíveis no estabelecimento;

A assistência ao cliente e ao cão-guia que o acompanha deve ser oferecida, disponibilizando também a informação específica e adequada sobre os serviços disponíveis no hotel e serviços externos, incluindo guias, leitores e intérpretes

19

A este propósito, Cf: <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2005resolutionaccessibletourismforall.pdf> [consultado 1 de Junho 2016].

profissionais da língua gestual, a fim de facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público.”²⁰.

Com efeito, as estruturas hoteleiras devem empenhar-se em criar as condições indispensáveis ao acolhimento de clientes que carecem de acessibilidades adequadas em função da sua situação concreta e das suas necessidades específicas. Daí que julgue que os Hotéis devam criar condições favoráveis a uma efetiva *adaptação razoável*²¹, a qual se concretiza mediante as modificações e os ajustamentos que não se traduzam num ónus desproporcional ou indevido, quando necessários em cada caso particular, de maneira a garantir às pessoas com deficiência/incapacidade o gozo pleno ou exercício em igualdade de condições com os demais turistas/hóspedes de todos os direitos humanos e as liberdades fundamentais.

Entre outras, é importante focar as seguintes recomendações da OMT, agosto de 2013 diretamente ligadas ao alojamento:

“Os estabelecimentos de alojamento devem ter um número razoável de quartos totalmente acessíveis sem necessidade de assistência. Quando for possível, os quartos adaptados devem localizar-se de modo a facilitar as medidas de evacuação e as rotas de saída de emergência;

Os quartos devem ser concebidos de modo a que os utilizadores possam movimentar-se de forma a adaptarem-se às instalações e localizar serviços e comunicarem de maneira confortável e independente. Isto aplica-se à casa de banho, bem como ao terraço ou ao espaço exterior adjacente, se houver;

Para o efeito, devem ser tidas em conta as necessidades espaciais e as ajudas técnicas necessárias para realizar qualquer manobra com segurança e conforto.

Os projeto de todos os dispositivos e serviços devem ter em conta os princípios do Design Universal;

20

In: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/ÁreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Recomendações%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf> [consultado 3 de Junho 2016].

²¹ Termo cunhado nas recomendações, de agosto de 2013, da OMT, in: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/ÁreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Recomendações%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf> [consultado 3 de Junho 2016].

Os quartos e as infraestruturas dos estabelecimentos de alojamento devem estar equipados com sistemas de alarme adequados para pessoas surdas e sistemas de comunicação entre a receção e o quarto adaptados a essas pessoas;

Estes estabelecimentos devem acolher os cães-guia e fornecer os itens essenciais para facilitar a sua estadia.”²².

Relativamente à restauração, devem as unidades hoteleiras acolher também as seguintes recomendações:

“Deve ser previsto um número suficiente de restaurantes, snack-bares, cafés e bares no território com instalações acessíveis, que tenham em conta a facilidade de acesso externo, o mobiliário projetado para ser usado por utilizadores de cadeiras de rodas, balcões com diferentes alturas, com menus de leitura fácil, em Braille ou em formatos alternativos (web ou aplicativos para computadores portáteis), instalações sanitárias acessíveis, etc.;

Esta oferta deve ser devidamente assinalada para fácil localização;

Os menus devem incluir opções adicionais para as pessoas com diferentes tipos de intolerâncias alimentares. (Por exemplo: diabéticos, pessoas com intolerância ao glúten, etc.).”²³.

E quanto às salas de conferências que fazem parte de muitas unidades hoteleiras:

“Além das características aplicáveis a edifícios utilizados por turistas (acesso, instalações sanitárias, telefones, sinalização, elevadores, estacionamento, etc.), as salas para conferências devem estar equipadas com assentos especiais ou áreas reservadas para utilizadores de cadeiras de rodas e auscultadores especiais e/ou instalações áudio especiais para pessoas com deficiência auditiva;

Devem ser feitos esforços no sentido de garantir que a informação audiovisual é complementada com audiodescrição e legendagem e/ou língua gestual.”²⁴.

Na realidade - e considero este ponto assaz relevante - os agentes do setor turístico, e nomeadamente as unidades hoteleiras em particular, deverão disponibilizar informação concisa, pertinente e atual aos seus clientes, sobretudo durante as estadas e

²² *Ibidem.*

²³ *Ibidem.*

²⁴ *Ibidem.*

inclusive sobre as várias dimensões associadas às viagens. Garantir que a informação seja acessível é um dos facilitadores indispensáveis para que a comunicação com os turistas/hóspedes se possa estabelecer com eficácia, especialmente no que respeita a pessoas com incapacidades e com necessidades especiais.

Assinalo a este propósito que as Recomendações da Organização Mundial do Turismo sobre a acessibilidade da informação turística têm sido preparadas em parceria e acessória da Fundação ONCE e da Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT). Tais Recomendações foram adotadas, nomeadamente, pela Resolução A/RES/699 (XXI) da Assembleia Geral da OMT, em setembro de 2015, dando sequência às Recomendações da OMT para um turismo acessível para todos, adotadas em 2013.

2.2. O conceito de *Design Universal*

A definição do conceito de ‘design universal’ é superveniente face ao conceito de acessibilidade, tendo sido primeiramente cunhada, nos anos oitenta, pelo arquiteto norte-americano Ronald Mace, conjuntamente com outros arquitetos, designers e projetistas. Há quem se lhe refira igualmente com outras designações tais como: ‘design inclusivo’ ou ainda ‘desenho para todos’. No essencial, reporta-se ao incremento de produtos e ambientes permissivos da sua utilização por todas as pessoas independentemente das suas capacidades, sem que ocorra uma necessidade de proceder a adaptações ou a soluções especiais.

Na esteira da implementação das Recomendações para o Turismo Acessível da OMT, emerge essa necessidade imperiosa de aplicar os princípios adstritos ao Desenho Universal, seguindo as diretrizes de acessibilidade na conceção de informações e comercialização turísticas (incluindo Websites), meios de transporte, instalações e serviços.

Segundo MONTEIRO (2004, p. 51):

“O design deveria ser um meio de harmonizar o que nos rodeia, de forma global, sem diferenciar classes, atingindo e servindo igualmente todas as camadas da sociedade, contribuindo para melhorar a qualidade de vida de todos. O design pertence às pessoas. As melhores peças de design são utilizadas por todos.”.

Quanto ao escopo primordial do Design Universal consiste, tendo em conta o meio, em disponibilizar as ferramentas impeditivas de discriminação das pessoas, especialmente daquelas que são portadoras de deficiência ou de mobilidade diminuída. Ele visa, por conseguinte, dar respostas adequadas e inclusivas às necessidades específicas e concretas das pessoas, garantindo, dessa forma, a usabilidade do espaço e dos produtos a uma população mais abrangente.

Coube a uma equipa do Centro para o Design Universal da Universidade Estadual da Carolina do Norte (EUA), enquanto parte do seu projeto “Estudos para Incrementar o Desenvolvimento do Design Universal” levar a cabo um conjunto de avaliações de produtos de consumo, espaços arquitetónicos e elementos de construção. O que se pretendia era determinar as características óptimas da performance e dos componentes que fazem os produtos e os ambientes usáveis pela maior diversidade de pessoas. Foi dessa forma que foram formulados os sete princípios fundamentais do Design Universal, a saber:

- 1) Uso Equitativo: O *design* é útil e vendável a pessoas com diversas capacidades;
- 2) Flexibilidade no Uso: O *design* acomoda um vasto conjunto de preferências e capacidades individuais;
- 3) Uso Simples e Intuitivo: O uso do *design* é facilmente compreensível, independentemente da experiência, do conhecimento, das capacidades linguísticas ou do atual nível de concentração do utilizador;
- 4) Informação Percetível: O *design* comunica de maneira eficaz ao utilizador a informação necessária, independentemente das suas capacidades sensoriais ou das condições ambientais;
- 5) Tolerância ao Erro: O *design* atenua riscos e consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais;
- 6) Baixo Esforço Físico: O *design* pode ser utilizado eficiente e confortavelmente e com um mínimo de fadiga;
- 7) Tamanho e Espaço para aproximação e uso: São providenciados um tamanho e um espaço apropriados para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do utilizador²⁵.

²⁵ In: <http://acessibilidade-portugal.blogspot.pt/2012/09/design-universal-1-ideia-7-principios.html> [consultado 12 de Julho 2016)].

É sem dúvida um conceito de grande fecúndia para este trabalho de investigação, até porque uma hotelaria verdadeiramente acessível tem de o levar em linha de conta e operacionalizá-lo, quer ao nível das adaptações que as unidades hoteleiras precisem de realizar, quer ao nível das novas edificações, pois produtos, serviços e ambientes deverão ser concebidos da perspetiva de um Design Universal ou para todos, permitindo, assim, que as diversas valências e infraestruturas das unidades hoteleiras possam ser utilizadas por todos, ou seja, veiculando experiências desenhadas para todos²⁶.

Na verdade, a lógica do Design Universal vai ao encontro da ideia que pretendo defender ao longo deste estudo segundo a qual a acessibilidade constitui uma resposta racional e inclusiva às mudanças do mercado do setor do turismo e, nomeadamente, uma excelente oportunidade de negócio para as unidades hoteleiras.

Tal como sufraga Paula Teles:

“Este conceito [de turismo acessível], que surge através da incorporação dos princípios do Design Universal neste setor específico, permite a criação e implementação de soluções que são essenciais para 1/10 da população, necessárias para cerca de metade e confortáveis para Todos, significa, portanto, que a criação de serviços e atividades turísticas acessíveis não beneficia apenas este grupo mais restrito da população, mas Todos sem exceção. Ou seja, ao desenhar para Todos incluímos aqueles que, mesmo temporariamente, apresentam mobilidade reduzida. O grupo ao qual se destinam produtos e serviços acessíveis é, efetivamente, mais vasto do que apenas os cidadãos com deficiência. Ele abre-se, na atualidade, a outras dimensões, incluindo os cidadãos que não apresentam nenhum tipo de deficiência mas sim diferentes capacidades de mobilidade relacionadas com a sua condição humana, tais como sejam as crianças, seniores, obesos, grávidas, mas também pais com carrinhos de bebé e crianças de colo. Desta forma, este mercado é bastante mais importante do que inicialmente se poderia prever. A melhoria da qualidade de vida das pessoas com mobilidade reduzida constitui, assim, uma prioridade nas políticas urbanas e turísticas, pela urgência na adoção de medidas e soluções que garantam o acesso aos territórios físicos e sociais a todas as pessoas.”²⁷.

²⁶ <http://www.livestream.com/PoloITHandicap> e http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-n_171209.pdf. [consultado 13 de Julho 2016].

²⁷ In: <http://www.portoenorte.pt/client/files/0000000001/2322.pdf> [consultado 15 de Junho 2016].

2.3. Turismo acessível: um desafio para os tempos atuais

“O princípio de que todos devem ter acesso ao usufruto dos espaços, equipamentos e serviços de lazer e turismo é uma regra básica de direito e de cidadania”

Francisco Dias (Presidente da APTUR- associação Portuguesa de Turismologia)

O crescente aumento de pessoas com uma panóplia de deficiências e de limitações à sua mobilidade, impõe, a meu ver, uma reflexão aturada em matéria de acessibilidades; uma reflexão que convoca, em especial, o domínio do turismo e para a qual, designadamente em termos legislativos, têm sido dados passos muito significativos, conquanto ainda se esteja longe de encontrar soluções ideais em favor de um turismo verdadeiramente acessível a todos.

Ora, o papel das estruturas associativas também desempenha um papel importante no sentido de potenciar o acesso, nomeadamente de pessoas com deficiência, ao turismo. A título de exemplo, refiro a Associação Turismo e Portadores de Deficiência, criada em 2001 e sediada em França³⁰ cujo fito principal é o de “[...] sensibilizar os profissionais de turismo e o grande público para o acesso às férias e ao lazer [...] por todos os meios (inquéritos, estudos, formação...) [...]” (tradução minha)³¹.

Segundo François Goliard (2014: 21): “ A conciliação do turismo e da deficiência constitui atualmente um desafio da sociedade, inclusive ao nível internacional”.

Como um bom exemplo de resposta ao repto que esta problemática tem subjacente, refiro o projeto Destinos para Todos, organizado em Montréal, em outubro de 2014, cujos objetivos estão resumidos no seguinte trecho:

“ Lançar um processo de harmonização internacional das normas de acessibilidade dos estabelecimentos e dos locais turísticos e dos serviços de transportes; fazer valer as vantagens económicas para as áreas de destino que se mostrem completamente inclusivas e acessíveis, assim como desenvolver e valorar os produtos turísticos acessíveis; estabelecer parcerias mundiais e fomentar uma estratégia comum, visando incrementar uma acessibilidade

³⁰ Cf. WWW. tourisme-handicaps.org [consultado 22 de Maio 2016].

³¹ In: http://www.tourisme-handicaps.org/site/assets/files/1160/juristourisme_octobre_2014.pdf [consultado 22 de Maio de 2016].

universal das infraestruturas, dos serviços turísticos e de transporte e ainda facilitar a disponibilização de informação sobre a acessibilidade dos destinos.” (tradução minha)³².

Sublinho, neste contexto, a seguinte perspetiva de A. Vallerand (*apud* GOLLIARD, 2014:21), conselheiro especial do Secretariado Geral da Organização Mundial do Turismo, com a qual concordo:

“ O turismo para todos não é apenas uma questão de Direitos da Pessoa, mas é igualmente uma parte do mercado que os investidores devem ter em consideração. Os destinos que oferecem uma experiência inclusiva a todos os seus visitantes, verão um retorno significativo dos seus investimentos, considerando até as mudanças demográficas como contribuindo para um aumento do número de viajantes idosos, cujas estadas em hotéis são cada vez mais longas e que, além disso, viajam durante todo o ano. [tradução minha]”.

Saliento ainda que para a Organização Mundial do Turismo as acessibilidades devem ser encaradas como parte integrante do setor terciário e devem ser implementadas em todas as infraestruturas turísticas, produtos e serviços, preferencialmente de raiz ou mediante a adaptação dos ativos turísticos existentes.

Enfatizando a extrema importância das acessibilidades, Teixeira e Pires (2013) consideram:

“A acessibilidade aos espaços, aos serviços e à informação é, no fundo, uma garantia de funcionalidade, não só para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, mas para todos os que a nível turístico queiram desfrutar dos momentos de descanso e de lazer com tranquilidade.”.

Este desafio com que se confronta o setor turístico em geral e do setor da hotelaria em especial, ganha, igualmente, em ser perspetivado tomando em atenção o potencial de mercado que o Turismo acessível concita. São plurívocas as evidências que atestam essa potencialidade e, entre outras, é possível elencar as seguintes:

- Em conformidade com o relatório da Organização Mundial da Saúde de 2011, existem cerca de mil milhões de pessoas com deficiência a nível mundial, o equivalente

³² In: *ibidem*.

a cerca de 15% da população mundial com alguma incapacidade física, mental ou sensorial;

-Dadas as condicionantes demográficas - tais como quebra da natalidade e do índice de fecundidade e aumento da esperança média de vida, em virtude dos constantes progressos da medicina e da melhoria dos índices de desenvolvimento humano - múltiplas estimativas apontam com grande segurança para um acelerado envelhecimento populacional. Até ao ano de 2050, estima-se que o número de pessoas com mais de 60 anos de idade aumentará para 20% da população mundial, com 1/5 desse grupo a incluir pessoas com mais de 80 anos;

- Variegados estudos têm assinalado de forma notória que a taxa de deficiência/incapacidade entre as pessoas que ainda viajam está a crescer, conduzindo, assim, ao aumento da procura direcionada para ambientes acessíveis, englobando infraestruturas, transportes e serviços, o que acarreta um significativo aumento do valor do segmento de turismo acessível em termos de mercado;

- Outro dado não despidendo reporta-se ao facto de, via de regra, grande parte da população sénior possuir rendimentos significativos que deseja canalizar para viagens, lazer e demais atividades ligadas ao turismo, o que ocorre quer nos seus países de origem, quer no exterior, acrescendo que, em média, os seus gastos se revelam tendencialmente superiores comparativamente com os dispêndios dos turistas em geral;

- Tanto as pessoas que apresentam deficiência/incapacidade como os idosos dispõem da possibilidade de viajar ao longo do ano, situação muito atrativa nomeadamente para as unidades hoteleiras, na medida em que contribui para mitigar os efeitos negativos da sazonalidade de muitos destinos turísticos.

Como assinalam TEIXEIRA e PIRES (2013):

“A promoção das acessibilidades no turismo deve passar de uma aposta por fazer para uma aposta feita, «não só no interesse dos direitos humanos e da igualdade de oportunidades, mas também tendo em consideração as vantagens económicas adjacentes», assume o secretário- geral da OMT, Taleb Rifai. Também o presidente do Turismo de Portugal entende que o turismo acessível deve ser encarado, não só como uma obrigação e um ato de cidadania e de inclusão, mas também como uma oportunidade de negócio. «Se não houver acessibilidade, as pessoas não sairão de casa, não consomem e a economia não gira... [...] Por tudo isto, a presidente do ENAT, defende que «o turismo acessível não é um nicho de mercado, é uma explosão demográfica» que vai ter

consequências para todas as pessoas que, mais tarde ou mais cedo, vão sentir os entraves da mobilidade reduzida trazidos com o avançar da idade. «Vamos todos sentir os efeitos. Temos que melhorar os acessos agora», remata Lilian Müller. Atualmente, tendo em consideração os sérios problemas que estas pessoas enfrentam para viajar, para o secretário- geral da OMT, Taleb Rifai, «o seu potencial como turistas permanece por explorar pela indústria»”.

Tal como venho defendendo, o Turismo Acessível avulta como uma vantagem competitiva (termo cunhado originariamente por Porter) e, conseqüentemente, um turismo claramente mais sustentável, na medida em que, no âmbito das suas virtualidades económicas, amplia significativamente o universo de potenciais clientes. Ao mesmo tempo, vai ao encontro de uma maior democratização, já que proporciona que todas as pessoas, independentemente da idade ou do grau de capacidade, gozem do direito de participação nas diversas experiências turísticas.

Assim sendo, considero que a acessibilidade, ao fornecer de forma equitativa a faculdade de apropriação - como por exemplo de espaços, hotéis, serviços, informação, etc. - traduz a concretização de um direito inalienável de todos os cidadãos.

2.3. A importância de outros agentes turísticos, nomeadamente agências de viagens

Na promoção de um turismo acessível incumbe um papel importante a desempenhar, designadamente, pelas Agências de Viagens.

Neste contexto relevo como um bom exemplo o da Accessible Portugal, cuja filosofia e valores estão bem vinculados no seguinte entendimento, o qual subscrevo:

“É por acreditar que nos dias de hoje, a experiência de viajar é uma das mais enriquecedoras, onde se partilham vivências e culturas, apreciam-se belas paisagens e desfrutam-se de verdadeiros momentos de relaxamento, que a Accessible Portugal se empenha em oferecer uma vasta oferta turística, diversificada e de qualidade. Neste sentido, apostamos em promover o nosso país, proporcionando tours privados, transferes, estadias e atividades de lazer. A Accessible Portugal também realiza tours feitos à medida do cliente, apenas tem de dizer para onde deseja viajar e o que pretende visitar que nós organizamos toda a viagem.”³³.

Ao nível dos destinos de férias essa mesma preocupação está patente, porquanto: “Proporcionamos tours, estadias e atividades de animação turística de acordo com as necessidades especiais dos clientes, seus familiares e amigos. Realizamos ainda tours personalizados consoante os pedidos dos clientes.” [Sublinhado meu]³⁴.

Ora, o escopo deste agente, cuja relevância sublinho, plasma-se nos seguintes - e meritórios - pressupostos:

“As nossas capacidades e competências estão alicerçadas nas necessidades que identificamos ao querermos proporcionar aos nossos clientes experiências turísticas de excelência. Procuramos soluções pragmáticas e simples, com vista a proporcionar a “usabilidade” dos espaços por Todos, com o fim de vir a atingir a Acessibilidade Universal, baseada no Design for All. Partimos de premissas realistas e de ações pedagógicas, no intuito de capacitar a oferta turística em

³³ In: http://www.accessibleportugal.com/pt/pacotes_turistico/ [consultado 19 de Junho 2016].

³⁴ *Ibidem*.

Portugal dos meios necessários para acolher cada vez mais turistas, abrindo os mercados a novos nichos, antes ignorados.”³⁵.

Pressupostos que enraízam os valores que subjazem à missão da Accessible Portugal:

“Assim, acreditamos que o Turismo Acessível é acima de tudo uma oportunidade, que atenua as desigualdades, mas acreditamos também que a acessibilidade no turismo é cada vez mais um fator de diferenciação e de competitividade para os territórios. É necessário estar ciente que com o aumento do envelhecimento populacional e, conseqüentemente, a perda de capacidades a vários níveis (motora, auditiva, visual e cognitiva) que está inerente a este processo, a acessibilidade começa a ser encarada não só como um agente facilitador, mas também como uma condição essencial na escolha dos destinos turísticos.”³⁶.

É, assim, de valorar como muito positiva a atividade da agência de viagens Accessible Portugal vocacionada para o atendimento de pessoas com deficiência e para o público sénior, e que, dessa forma, vem contribuindo para a melhoria da acessibilidade e da mobilidade ao nível do turismo.

TEIXEIRA e PIRES (2013) também valorizam o pioneirismo da Accessible Portugal:

“Nada de novo para uma empresa dedicada ao turismo, não fosse a particularidade do trabalho da Accessible Portugal ter como público-alvo: pessoas com necessidades especiais, seus familiares e amigos, sejam elas pessoas com deficiências várias, doenças crónicas, idosos, crianças pequenas, mulheres grávidas ou acidentados. “A Accessible Portugal disponibiliza os seus serviços a todo o público mas dado o seu know how adquirido ao longo destes anos, está naturalmente vocacionada para o chamado turismo acessível e turismo sénior”, confirma o responsável da Accessible Portugal, João Pereira. É por ser dedicada ao Turismo Acessível para Todos que esta empresa é pioneira em Portugal e se distingue das agências de turismo convencionais, pouco acostumadas a responder às necessidades especiais deste segmento. “A Accessible Portugal surgiu em 2005 para colmatar uma necessidade identificada no nosso país e com o objetivo de possibilitar momentos de lazer e bem-estar a

³⁵ *Ibidem.*

³⁶ *Ibidem.*

todos aqueles que, de alguma forma, experienciam dificuldades de mobilidade”, conta o responsável da Accessible Portugal.”

Defendo pois uma conceção holística de Turismo Acessível, na medida em que este convoca a pluralidade dos agentes intervenientes na actividade turística, envidando esforços para trabalhar em equipa com o fito de viabilizar destinos acessíveis. Concomitantemente, há que investir cada vez mais em estratégias de marketing de ofertas turísticas acessíveis.

As agências de viagens terão muito a ganhar se lograrem dar mais atenção a destinos nos quais tenha ocorrido um esforço de investimento na acessibilidade e, portanto, no turismo para todos, pois, assim, conseguem obter importantes vantagens competitivas, tendo em conta que, em última instância, o turismo acessível constitui um fator diferenciador e gerador de valor acrescentado.

Outro caso que destaco é o da agência Rotatur que opera, fundamentalmente, no Algarve³⁷.

³⁷ Cf. <http://www.algarve-accessible.com> [consultado 15 de Junho 2016].

3. Enquadramento legal

“A Acessibilidade pode ser definida como a capacidade do meio (espaços, edifícios ou serviços) proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente e o mais autónoma possível”.

in: Guia “Portugal: Turismo para Todos – Sistema de Análise e Divulgação das Condições de Acessibilidade em Locais de Interesse Turístico”

3.1. Legislação Portuguesa

São múltiplos os normativos, constantes de legislação portuguesa e internacional, contemplando preceitos que consagram o direito fundamental a um turismo acessível para todos. Com efeito, a promoção da acessibilidade nos lugares de interesse turístico configura um imperativo legal em cada vez mais países.

Neste âmbito, e no que respeita ao enquadramento jurídico português, menciono o artigo 71º da Constituição da República Portuguesa, cujo n.º 1 estipula:

“Os cidadãos portadores de deficiência física ou mental gozam plenamente dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados.”.

Este artigo 71.º possui preceitos constitucionais relacionados e que elenco: artigos 9º d), 59º, n.º1 d) e n.º 2 d) (consagrando que todos têm direito ao lazer), 63º, n.º3 e 5, 73º (todos têm direito à cultura), 74º, n.º2 g) e h), 78º (todos têm direito à fruição e criação cultural). Trata-se de um preceito constitucional nuclear, porquanto tem como horizonte de fundo um direito de igualdade; um direito a não sofrerem de uma *capitis deminutio*, razão pela qual jamais podem ver os seus direitos restringidos em virtude de deficiência, conforme o comando constitucional consignado no artigo 26º, n.º1 segundo o qual todos gozam do direito “à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação”. Trata-se pois de um fundamentalíssimo direito social, lapidarmente explicitado no comentário seguinte:

“[...] trata-se também, explicitamente, [...] de um duplo direito positivo face ao Estado: de um lado, um direito ao tratamento e à reabilitação da sua deficiência [artigo 71º, n.º 2, 1ª parte] e, do outro lado, um direito à proteção do Estado, para a *efetiva realização dos seus direitos* de cidadãos (n.º 2, *in fine*) [aqui se incluindo, entre outros, o direito de deslocação]. De salientar que foi neste contexto que a LC nº 1/97 abandonou a designação “deficiente”, substituindo-a por “cidadãos portadores de deficiência”. Assim concebido, este direito comporta duas dimensões essenciais: por um lado, uma vertente negativa, que consiste no direito dos cidadãos portadores de deficiência a não serem privados de direitos ou isentos de deveres, e que se analisa, portanto, num específico direito de igualdade, uma declinação do art. 13º, quanto aos direitos estabelecidos na Constituição (mas o mesmo deve valer para os direitos estabelecidos em convenção internacional ou na lei, nos termos do art.16º); por outro lado, uma vertente positiva, que consiste no direito a exigir primariamente do Estado (*princípio do primado da responsabilidade pública*) a realização das condições de facto que permitam [...] o efetivo exercício dos direitos[...].”³⁸.

Reitero, a este propósito, que, tal como ocorre com vários outros direitos sociais, os sujeitos passivos dos direitos dos deficientes não têm de ser exclusivamente os poderes e instituições públicas³⁹, mas igualmente as próprias entidades privadas, nomeadamente os construtores (barreiras arquitetónicas), as instalações abertas ao público, especialmente as instalações hoteleiras.

Em termos legislativos, enfatizo o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22-05, contendo o conjunto de normas básicas de eliminação de barreiras arquitetónicas para a melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada e cujo desiderato permanece amplamente por cumprir. No seu preâmbulo lê-se:

“O imperativo da progressiva eliminação das barreiras, designadamente urbanísticas e arquitetónicas, que permita às pessoas com mobilidade reduzida o

³⁸ CANOTILHO, J.J. e MOREIRA, V. (2007). - *Constituição da República Portuguesa Anotada*, Vol. I, Coimbra: Coimbra Editora, 2007, pp. 879-890.

³⁹ “A obrigação pública de realização de uma política nacional de prevenção e tratamento, de reabilitação e de integração, de respeito e solidariedade a favor dos cidadãos portadores de deficiência insinua claramente que o problema da deficiência não se reconduz apenas a um problema médico (“modelo médico”), mas também a um problema social de inclusão (“modelo social”), que requer soluções concretas, pluralmente diversificadas e transversais (*princípio da transversalidade*), consoante as deficiências ou incapacidades de que são portadores alguns cidadãos.”, IDEM, *Op. Cit.*, p. 881.

acesso a todos os sistemas e serviços da comunidade, criando condições para o exercício efetivo de uma cidadania plena, decorre de diversos preceitos da Constituição, quando proclama, designadamente, o princípio da igualdade, o direito à qualidade de vida, à educação, à cultura e ciência e à fruição e criação cultural e, em especial, quando consagra os direitos dos cidadãos com deficiência.”⁴⁰.

Do seu âmbito de aplicação constava que as normas técnicas aprovadas se aplicavam a todos os projetos de instalações e respetivos espaços circundantes da administração pública central, regional e local, bem como dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou de fundos públicos. Em especial interessa-me relevar o artigo 2º, alínea j):

“Estabelecimentos comerciais, bem como hotéis, apart-hotéis, motéis, residenciais, pousadas, estalagens, pensões e ainda restaurantes e cafés cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m2.”.

A sensibilidade da administração Pública portuguesa relativamente a esta temática refletiu-se, nomeadamente, no Plano de Ação para a integração das pessoas com deficiências ou incapacidade (I PAIPDI 2006-2009). Este Plano tinha por pilar a Lei de Bases do Regime da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação das Pessoas com Deficiência (Lei n. 38/2004, de 18 de agosto) e as Grandes Opções do Plano 2005-2009, no que se refere às medidas para "Mais e Melhor Política de Reabilitação”.

Subsequentemente surgiu a Estratégia Nacional para a Deficiência (ENDEF 2011-2013, aprovada pela Resolução de Conselho de Ministros n. 97/2010, de 14 de dezembro) dando especial relevo a cinco eixos estruturantes:

- a) ciência e multidiscriminação;
- b) justiça e exercício de direitos;
- c) autonomia e qualidade de vida
- d) acessibilidades e design para todos
- e) modernização administrativa e sistema de informação⁴¹.

⁴⁰ in: <http://siddamb.apambiente.pt/publico/documentoPublico.asp?documento=8146&versao=1>

⁴¹ in: http://www.turismodeportugal.pt/Português/Documents/Guia_boas_praticas_acessibilidades.pdf
[consultado 13 de Abril 2016].

É possível asseverar que, a partir de 2006, com o PAIPDI (Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências e/ou Incapacidades) e, mais concretamente, com o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA), em 2007, o Estado português tem feito um esforço importante ao nível do investimento na promoção da acessibilidade.

Assinalo também a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, no âmbito da qual importa proporcionar iguais condições a todos os que pretendem usufruir da oferta turística disponível, garantindo a ausência de qualquer prática ou forma de discriminação, seja ela direta ou indireta. Mais acrescento que é possível, com rigor, inferir dessa Lei que a não viabilização de um turismo acessível, tal como o venho configurando ao longo deste estudo, configura uma manifesta prática discriminatória, tendo em conta o estatuído no artigo 4.º da Lei 46/2006, mormente o que consta das suas alíneas a), e) e f):

“a) A recusa de fornecimento ou o impedimento de fruição de bens ou serviços

e) A recusa ou a limitação de acesso ao meio edificado ou a locais públicos ou abertos ao público;

f) A recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos, quer sejam aéreos, terrestres ou marítimos”⁴².

Enfatizo que o acervo legislativo acerca desta matéria tem introduzido importantes mudanças, a diversos níveis, não exclusivamente no plano das exigências e obrigações, mas igualmente ao nível da fiscalização e do aparelho sancionatório, mormente coimas, nos casos de incumprimento.

Na verdade, foi a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que interdita e pune a discriminação de pessoas com fundamento na deficiência, que constituiu um marco legislativo relevante cujo objeto está clarificado no artigo 1.º, n.º 1:

“1 - A presente lei tem por objecto prevenir e proibir a discriminação, direta ou indireta, em razão da deficiência, sob todas as suas formas, e sancionar a prática de actos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício de quaisquer direitos económicos, sociais, culturais ou outros, por quaisquer pessoas, em razão de uma qualquer deficiência.”.

Destaco o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto (que veio revogar o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio), ao qual se deve a aprovação do regime da acessibilidade

⁴² in: http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/lei_46_2006.htm [consultado 13 de Abril 2016].

da via pública assim como aos edifícios e estabelecimentos públicos e habitacionais, prevendo diferentes prazos de adaptação. Segundo esse diploma normativo, ficava estipulado que as instalações construídas posteriormente a 2007 deveriam cumprir as novas normas, ao passo que as construções prévias a agosto de 1997 teriam até 2017 para o cumprimento das normas e as posteriores a 1997 poderiam ser adaptadas até 2012. Foi um importante avanço, pondo na agenda política a questão das acessibilidades, mas que, no entanto, acabou por esbarrar com o problema da falta de uma adequada fiscalização.. É importante mencionar o escopo do mesmo, bem notório a partir deste trecho do seu preâmbulo:

“ A promoção da acessibilidade constitui um elemento fundamental na qualidade de vida das pessoas, sendo um meio imprescindível para o exercício dos direitos que são conferidos a qualquer membro de uma sociedade democrática, contribuindo decisivamente para um maior reforço dos laços sociais, para uma maior participação cívica de todos aqueles que a integram e, consequentemente, para um crescente aprofundamento da solidariedade no Estado social de direito. São, assim, devidas ao Estado ações cuja finalidade seja garantir e assegurar os direitos das pessoas com necessidades especiais, ou seja, pessoas que se confrontam com barreiras ambientais, impeditivas de uma participação cívica ativa e integral, resultantes de fatores permanentes ou temporários, de deficiências de ordem intelectual, emocional, sensorial, física ou comunicacional. Do conjunto das pessoas com necessidades especiais fazem parte pessoas com mobilidade condicionada, isto é, pessoas em cadeiras de rodas, pessoas incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, pessoas com dificuldades sensoriais, tais como as pessoas cegas ou surdas, e ainda aquelas que, em virtude do seu percurso de vida, se apresentam transitoriamente condicionadas, como as grávidas, as crianças e os idosos.”⁴³.

Quanto ao seu âmbito de aplicação, dado o objeto de estudo deste labor de investigação, cumpre-me destacar as alíneas p) e r).

“ p) Espaços de recreio e lazer, nomeadamente parques infantis, parques de diversões, jardins, praias e discotecas;

⁴³ In: http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/dl_163_2006.htm [consultado 19 de Abril 2016].

r) Estabelecimentos hoteleiros, meios complementares de alojamento turístico, à exceção das moradias turísticas e apartamentos turísticos dispersos, nos termos da alínea c) do n.º 2 do artigo 38.º do Decreto Regulamentar n.º 34/97, de 17 de setembro, conjuntos turísticos e ainda cafés e bares cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m2.”⁴⁴.

Sublinho, por outro lado, a ratificação, pelo Estado português, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque, em 30 de março de 2007, e aprovada em Portugal pela resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30 de julho (Convenção) e pela resolução da Assembleia da República n.º 57/2009 (Protocolo opcional à Convenção).

É com base nas tarefas fundamentais que a Constituição da República Portuguesa confia ao Estado que emerge a legislação acerca da acessibilidade, dando assim cumprimento ao disposto no artigo 9º, alínea d) da Constituição portuguesa:

“Promover o bem-estar e a qualidade de vida ao povo e a igualdade real entre os portugueses, bem como a afetação dos direitos económicos, sociais, culturais e ambientais, mediante a transformação e modernização das estruturas económicas e sociais.”.

É também relevante acentuar o papel desempenhado pelo Regime jurídico de Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência, vertido na Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto e que postulou dois princípios nucleares para a consecução do pleno exercício dos direitos das pessoas com deficiência, a saber: princípio da cidadania (artigo 5º) e o princípio da não-discriminação (artigo 6º). Na mesma linha, destaco o I plano nacional de ação para a integração das pessoas com deficiência ou incapacidade, fruto da resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006, de 21 de setembro, que acolheu os conceitos da classificação internacional da funcionalidade (tal como concebido pela Organização Mundial de Saúde, definindo a incapacidade como produto da relação entre a pessoa e o meio):

“Esta nova abordagem implica em termos de política que se privilegiem as ações e intervenções direcionadas para a promoção de meios acessíveis e

⁴⁴ *Ibidem*.

geradores de competências, de atitudes sociais e políticas positivas que conduzam a oportunidades de participação e a interações positivas pessoa-meio, afastando-se, assim, da perspetiva estritamente reabilitativa e de tratamento da pessoa.”⁴⁵.

Outro aspecto a frisar desse Plano concerne ao reconhecimento expresso da necessidade imperiosa de eliminação das barreiras enquanto fator intolerável de discriminação:

“As barreiras existentes devem ser entendidas como potenciais fatores de exclusão social, que acentuam preconceitos e criam condições propícias a práticas discriminatórias, prejudicando as pessoas com deficiências ou incapacidade, vedando-lhes, assim, o direito e o acesso à participação aos mais variados meios e conteúdos existentes na sociedade portuguesa.”⁴⁶.

Importa igualmente realçar o conceito abrangente de discriminação inserto na Lei n.º 46/ 2006, de 28 de agosto, considerando-a quer na sua dimensão direta, quer indireta, tal significando que a discriminação pode ser resultado de uma ação dolosa - p. ex. recusar a admissão num hotel com base na deficiência - mas também da omissão e/ou negligência no cumprimento de deveres adstritos à promoção da acessibilidade - p. ex. o hotel não poder receber um(a) cliente com deficiência ou incapacidade por não ter criado condições de acessibilidade.

No que respeita à acessibilidade ao meio físico, a sua aferição é parte indeclinável no licenciamento da construção, em virtude da forte articulação com o Regime Jurídico da Urbanização e Edificação e ao acervo de normas que subjazem à emissão de licenças de utilização.

Igualmente importante foi o contributo dado pelo Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de agosto de 2009, que estabelece as bases das políticas públicas de turismo e define os instrumentos para a sua execução, apontando, no artigo 3º alínea b), o relevante princípio da transversalidade e cujo artigo 9º alínea e) dispõe como objetivo: “Promover a acessibilidade às actividades e empreendimentos turísticos de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade condicionada”⁴⁷.

⁴⁵ in: http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/rcm_0120_2006.htm [consultado 19 de Abril 2016].

⁴⁶ *Ibidem*.

⁴⁷ In: <http://www.iapmei.pt/iapmei-leg-03.php?lei=7392> [consultado 17 de Abril 2016].

A crescente preocupação atinente à acessibilidade também se encontra vertida no Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março⁴⁸, o qual estatui o regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos. *Grosso modo*, é um corolário fundamental desse novo regime jurídico a obrigatoriedade de dar cumprimento ao acervo de normas técnicas de acessibilidade nos diversos espaços comuns e em pelo menos parte das unidades de alojamento, sobre as quais impende o dever de uma reconversão que se revele apta para salvaguardar a existência de condições de acessibilidade. Neste âmbito dispõe o artigo 6º (respeitante a condições de acessibilidade) desse Decreto-Lei:

“1 - As condições de acessibilidade a satisfazer no projeto e na construção dos empreendimentos turísticos devem cumprir as normas técnicas previstas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, todos os empreendimentos turísticos, com exceção dos previstos na alínea e) e f) do n.º 1 do artigo 4.º, devem dispor de instalações, equipamentos e, pelo menos, de uma unidade de alojamento, que permitam a sua utilização por utentes com mobilidade condicionada. “.

Uma vez que este Decreto-Lei faz remissão expressa para a Lei nº 46/2006, a circunstância de poderem subsistir algumas barreiras físicas, tal não dispensará, bem pelo contrário, o empreendimento turístico de acionar os necessários procedimentos que impeçam a discriminação.

Esta matéria também apresenta uma regulação ao nível dos contratos públicos (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro⁴⁹, sendo de sublinhar que as condições de acessibilidade passam a ser um fator essencial de ponderação aquando do processo de seleção e contratação:

“Assim, quando, por exemplo, da contratação de um espaço para a realização de um evento, a entidade pública contratante deverá optar pelo candidato que ofereça melhores garantias de acessibilidade.”⁵⁰.

Dispõe, neste sentido, o artigo 49º, alínea 14) desse mesmo Decreto-Lei, o seguinte:

⁴⁸ In: <http://www.iapmei.pt/iapmei-leg-03.php?lei=6313> [consultado 16 de Maio 2016].

⁴⁹ In: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=2063&tabela=leis [consultado 18 de Maio 2016].

⁵⁰ AAVV. 2011. *Turismo Acessível em Portugal. Lei, oportunidades económicas, informação*, Coordenação de Pedro Homem Gouveia, Lisboa: Edição Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., 42.

“[...] sempre que possível, as especificações técnicas devem ser fixadas por forma a contemplar características dos bens a adquirir ou das obras a executar que permitam a sua utilização por pessoas com deficiência ou por qualquer utilizador.”

Importa mencionar igualmente uma resolução da Assembleia da República (AR), em 2012, de recomendação ao Governo, sugerindo expressamente o desenvolvimento de uma estratégia integrada e catalisadora do “turismo para todos” em Portugal. Um normativo que é, aliás, enfatizado por TEIXEIRA e PIRES (2013), nos seguintes termos:

“Essa estratégia, a elaborar e concretizar pelas associações das pessoas com deficiência e incapacidades, em parceria com as associações representativas do setor do turismo, deveria passar pela promoção da acessibilidade universal e do desenho inclusivo, o acesso à informação que permita a todos os cidadãos planear os seus tempos de lazer e o acesso a uma prestação de serviços assente no reconhecimento dos seus direitos. A resolução incluía na referida estratégia programas de formação dos agentes para o acolhimento e atendimento a este grupo de cidadãos. Esta recomendação resultou «na revisão recente do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) que deu uma maior relevância ao Turismo Acessível», revela o presidente do Turismo de Portugal, Frederico Costa. Manuela Fialho, responsável pelo projeto “Rotas sem Barreiras, considera este sinal «um grande avanço» já que significa que «as entidades nacionais estão atentas a esta situação e não descuidaram este ponto estratégico de turismo, o turismo para todos».”.

Realço também a Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014 dirigida ao Governo, designadamente o seu ponto n.º 2:

“2) Crie uma estratégia de acção, com um largo envolvimento e participação das autarquias, de associações, movimentos e dos cidadãos em geral, que estabeleça objetivos de curto, médio e longo prazo no que respeita à eliminação de barreiras à acessibilidade e à mobilidade de pessoas com necessidades especiais, promovendo a garantia de direitos.”⁵¹.

⁵¹ In: <https://dre.pt/application/conteudo/65983201> [consultado 20 de Abril 2016].

Em sentido análogo, chamo à colação a Resolução da Assembleia da República n.º 102/2014 que recomenda ao Governo português:

“[...] o cumprimento do Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de agosto, que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, bem como do Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade, através de uma fiscalização mais eficaz e do reforço de medidas sancionatórias que desincentivem a existência de barreiras arquitetónicas, e promovam a qualidade de vida e os direitos das pessoas com deficiência.”⁵².

Este empenho legislativo é, por conseguinte, revelador do interesse crescente pela temática do turismo acessível, por este constituir uma boa oportunidade de negócio, registando-se um aumento significativo no número de empresários turísticos e municípios portugueses que apostam claramente na qualificação dos seus serviços, permitindo a fruição da atividade turística por todos.

Com efeito, sufrago a seguinte perspetiva:

“A acessibilidade terá, por isso, enquanto exigência legal, uma crescente importância legal, uma crescente importância para o funcionamento do mercado no setor do Turismo. E por via dos direitos do consumo, é inevitável que a exigência nos mercados emissores venha a condicionar a seleção de empreendimentos nos mercados recetores.”⁵³.

Para lá destes avanços do ponto de vista legislativo, que atestam o modo como a questão das acessibilidades e do turismo acessível tem entrado na agenda política do país, cumpre-me salientar o importantíssimo contributo do Turismo de Portugal, que, além de dar cumprimento à legislação vigente, tem levado a cabo diversas ações de divulgação, sensibilização e formação na mira de uma cada vez melhor qualificação dos vários agentes turísticos no que respeita às acessibilidades, chamando à atenção para o urgente reconhecimento de uma oferta de equipamentos e serviços turísticos acessíveis, em conformidade com as disposições normativas. Neste âmbito, saliento o “Guia de

⁵² In: <https://dre.pt/application/conteudo/65983200> [consultado 20 de Abril 2016].

⁵³ AAVV. 2011. *Turismo Acessível em Portugal. Lei, oportunidades económicas, informação*, Coordenação de Pedro Homem Gouveia, Lisboa: Edição Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., 43.

Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria”, editado por este instituto e por via do qual se visa sensibilizar os profissionais da hotelaria para as necessidades concretas destes clientes no serviço de alojamento. Ademais, é de frisar a ativa participação do Turismo de Portugal na definição de referenciais de qualidade concernentes à acessibilidade designadamente em estabelecimentos hoteleiros.

3.2. Legislação Internacional

Em 1999, a Organização Mundial de Turismo, na Assembleia Geral realizada em Santiago do Chile, aprovou o Código Mundial de Ética do Turismo, o qual tem como escopo fundamental desenvolver o turismo de forma sustentável e acessível a todo o tipo de pessoas em viagem ou lazer.

Esse *telos* encontra-se, desde logo, expresso no Preâmbulo desse Código, nestes termos:

“Tendo por finalidade promover um turismo responsável e sustentável, acessível a todos no quadro do direito que qualquer pessoa tem de utilizar o seu tempo livre em lazer ou viagens, e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos”⁵⁴.

Ademais, dispõe o artigo 2º, n.º 2:

“As atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres; devem tender a promover os direitos do homem e, especialmente, os particulares direitos dos grupos mais vulneráveis, nomeadamente as crianças, os idosos ou deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones” (Sublinhado meu).

Mais acrescento que a mesma Declaração estipula o que denomina como direito ao turismo (artigo 7º, n.º 4), ressaltando, especificamente, os casos do turismo das famílias, dos jovens, dos estudantes, dos idosos e dos deficientes, grupos cuja mobilidade turística deve ser facilitada e promovida.

Do *Código Mundial de Ética do Turismo* importa realçar designadamente o artigo 7º, n.º 2, onde se lê:

“O direito ao turismo para todos deve ser visto como corolário do direito ao repouso e aos tempos livres, e nomeadamente do direito a uma razoável

⁵⁴ In: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf> [consultado 19 de Maio 2016].

limitação da duração do trabalho e licenças periódicas pagas, garantido no artigo 24 da Declaração Universal dos Direitos do Homem, e no artigo 7.º do Pacto Internacional relativo aos direitos económicos, sociais e culturais”.

Importa igualmente mencionar A Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e Protocolo Adicional⁵⁵, cujo artigo 9º é, justamente, dedicado à acessibilidade, determinando que os Estados Partes (artigo 9º, n.º2) estão vinculados a tomar medidas ajustadas para:

“a) Desenvolver, promulgar e fiscalizar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e serviços abertos ou prestados ao público;

b) Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços que estão abertos ou que são prestados ao público têm em conta todos os aspetos de acessibilidade para pessoas com deficiência;

[...]

d) Providenciar, em edifícios e outras instalações abertas ao público, sinalética em braille e em formatos de fácil leitura e compreensão;

e) Providenciar formas de assistência humana e ou animal à vida e intermediários, incluindo guias, leitores ou intérpretes profissionais de língua gestual, para facilitar a acessibilidade aos edifícios e outras instalações abertas ao público”

Julgo de relevar ainda o artigo 30º, atinente à participação na vida cultural, recreação, lazer e desporto, incumbindo aos Estados Partes tomar medidas designadamente, conformes com o ponto 1. alínea c) desse artigo:

“Para que tenham acesso a locais destinados a atividades ou serviços culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços de turismo [...]”. No mesmo sentido, o ponto 4, alínea c) estipula a necessidade de “Assegurar o acesso das pessoas com deficiência aos recintos desportivos, recreativos e turísticos.”.

Essa importante Convenção foi adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 13 de dezembro de 2006 e passou a vigorar a partir de 3 de maio de 2008. Enfatizo que posteriormente, Portugal ratificou, em julho de 2009, a Convenção da

⁵⁵ In: Edição do Instituto Nacional para a Reabilitação, 2009.

ONU atinente aos Direitos das Pessoas com Deficiência, - A/RES/578 (XVIII) - de 2009 e dela permito-me destacar o seu artigo 30º acerca da Participação na vida cultural, recreativa, lazer e desporto.

Realço, pelo seu alcance no âmbito desta temática, a Declaração sobre a Facilitação da Viagem Turística” da OMT, aprovada pela Resolução da Assembleia Geral – A/RES/578 (XVIII) de 2009, e que estabeleceu que a promoção do turismo para pessoas com necessidades especiais se configura como um elemento decisivo de qualquer política para o desenvolvimento de um turismo responsável.

Mais um passo significativo neste sentido foi dado pela 20ª Assembleia Geral – Victoria Falls – Zâmbia/Zimbabwe, que decorreu entre 24 e 29 de agosto de 2013. Uma ideia-chave saída deste acervo de recomendações traduz-se na consciencialização segundo a qual a promoção do turismo acessível constitui eminentemente uma oportunidade e não apenas uma obrigação, e assim é - como se lê no preâmbulo enquadrador deste documento -, porquanto: “Se a indústria do turismo quer manter e desenvolver a sua qualidade, sustentabilidade e competitividade, deve apoiar e desenvolver o turismo acessível.”⁵⁶.

Das Recomendações da OMT, de agosto de 2013, é importante dar conta daquelas que se relacionam com as infraestruturas e serviços:

No que diz respeito ao destino de turismo acessível (localidade, região ou distrito) deve incluir as instalações, infraestruturas e transportes acessíveis necessários, com o fito de criar um ambiente estimulante e com facilidades de acesso.

Sobre as áreas de estacionamento, eis as recomendações:

“ - Existência de vagas de estacionamento especiais com a devida identificação para veículos de pessoas com mobilidade reduzida, tão perto quanto possível dos pontos de entrada e saída dos edifícios ou atrações turísticas. Estes espaços de estacionamento devem ser monitorizados para impedir a sua utilização por pessoas sem necessidades especiais;

-Existência de pontos de carga e descarga especiais para viajantes o mais próximo possível de pontos de acesso a edifícios e atrações turísticas para facilitar a chegada e partida de passageiros com deficiência. Estes pontos devem

56

In: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/ÁreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Recomendações%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf> [consultado 2 de Junho de 2016]. [na tradução livre do Instituto de Turismo de Portugal].

ser monitorizados para garantir que eles não são bloqueados por outros veículos ou objetos;

- Os lugares de estacionamento individuais devem ser grandes o suficiente para os passageiros com deficiência poderem manobrar as cadeiras de rodas em segurança.”⁵⁷.

Ao nível da comunicação é recomendado designadamente:

“O uso da língua gestual, Braille, aumentativos e outros meios e modos de comunicação alternativos e todas as outras formas, meios e formatos de comunicação escolhidos pelas pessoas com deficiência devem ser aceites e facilitados”⁵⁸.

É também recomendado o movimento horizontal dentro dos edifícios:

“Devem ser tomadas medidas eficazes para garantir que as pessoas com deficiência são capazes de mover-se no local com a maior autonomia possível. Os corredores e as passagens principais deve estar livres de barreiras físicas e visuais e ter uma largura que permita a passagem de cadeiras de rodas, duas lado a lado, de tal forma que não fiquem bloqueadas em circulação normal, e que forneçam pontos de passagem.”⁵⁹.

Já quanto ao movimento vertical dentro dos edifícios:

“ - Elevadores: os edifícios com vários andares devem ter um número adequado de elevadores, grandes o suficiente para que uma pessoa ao usar uma cadeira de rodas possa entrar e mover-se facilmente. Devem ser especialmente concebidos e equipados para o uso fácil por pessoas em cadeiras de rodas e cegos (ou seja, ter em conta a localização dos botões de controle, sinalização em Braille, informação escrita e formato de áudio). Devem estar equipados com sistemas de emergência acessíveis para os deficientes auditivos;

- Escadas e rampas: Sempre que possível, o ambiente edificado deve ter o mesmo nível ou estar equipado com rampas onde haja uma alteração no nível do piso. Sempre que necessário, devem estar disponíveis rampas de acesso, elevadores ou plataformas elevatórias.”⁶⁰.

Relativamente aos transportes:

⁵⁷ *Ibidem.*

⁵⁸ *Ibidem.*

⁵⁹ *Ibidem.*

⁶⁰ *Ibidem.*

“Os veículos de passageiros, incluindo veículos particulares para aluguer, autocarros, táxis, elétricos, comboios, barcos e navios de cruzeiro devem ser projetados para permitir o transporte seguro, confortável e equitativo das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

A informação fornecida aos passageiros, antes ou durante a viagem deve ter em conta as necessidades das pessoas com deficiências sensoriais e deve estar disponível em formatos visuais e sonoros;

A informação dada aos passageiros e os procedimentos de evacuação de emergência devem ser prestados em formatos alternativos, incluindo a língua gestual e por escrito.”⁶¹.

Todos estes dispositivos legais entroncam, em última análise, com a ideia basilar segundo a qual o “turismo deve, a montante de promover uma maior eficiência, incrementar, paulatinamente, uma melhor qualidade, na mira de devir um turismo acessível; um turismo, *in fine*, mais autêntico e mais humano” (MULLER, 2003: 68, *apud* MENDES e PAULA, 2008: 334).

Desta forma, e caso as recomendações e comandos normativos sejam efetivamente concretizados, são avanços fundamentais que propiciarão, mormente às pessoas com deficiência, um maior contato com outros ambientes, contribuindo, assim, para exponenciar e melhorar a sua qualidade de vida e maior participação na sociedade, para a qual o setor do turismo, tal como o entendo, tem um papel essencial a desempenhar.

Julgo pertinente uma referência, necessariamente sucinta, relativamente à Rede Europeia do Turismo Acessível (ENAT) fundada em janeiro de 2006 ⁶².

Esta Rede tem a seu cargo gerir um vasto repertório atendendo ao destino dos viajantes que apresentem necessidades específicas no que tange à acessibilidade. Trata-se de uma Rede suportada pela Comissão Europeia e trata-se de uma plataforma que oferece às empresas ou às estruturas turísticas uma oportunidade para que compreendam a sua missão ao nível dos mercados europeus e mundiais.

⁶¹ *Ibidem*.

⁶² CF. <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.fr> [consultado 21 de Maio 2016]. “A travers notre réseau, nous avons franchit de nombreuses barrières que les touristes rencontraient comme le manque d’informations, les difficultés liés au transport, les barrières architecturales et certains services inadéquates.”

Ora, as disposições legais de cariz internacional a que venho aludindo, apresentam importantes repercussões em matéria de oferta de um turismo acessível.

Chamando uma vez mais à colação a Organização Mundial de Turismo, a problemática da acessibilidade é implicativa de uma abordagem eminentemente *universal* dos serviços e das instalações hoteleiras. Com efeito, tal como propugno neste estudo, a oferta turística (incluindo serviços, produtos, infraestruturas, equipamentos, entre outros) deve ser abordada segundo uma filosofia apostada na criação de condições ótimas para a sua disponibilização e funcionalidade, as quais devem ser o mais completas, globais e holísticas para que possam ser inclusivas de um maior número possível de turistas, inversamente, reduzindo ao mínimo os condicionamentos e os entraves à sua consecução ⁶³.

⁶³ Vide: da Organização Mundial do Turismo as « *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous* », 2014. Também: GOLIARD, François. « Le tourisme saisi par le handicap ». *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, 20 e ss..

4. O Enquadramento ao nível da União Europeia

4.1. Os contributos da Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT)

A ENAT foi fundada em janeiro de 2006, numa iniciativa assente em projetos de nove organizações fundadoras de seis Estados-Membros da UE. A Comissão Europeia - DG Emprego e Assuntos Sociais- apoiou financeiramente a atividade da Rede nos seus dois primeiros anos de funcionamento, 2006-2007. A ENAT foi registada oficialmente no Commercial Court of Brussels no dia 8 de maio de 2008, com a designação de European Network for Accessible Tourism (Rede Europeia para o Turismo Acessível), uma associação sem fins lucrativos, com sede em Bruxelas.

Saliento que, em novembro de 2014, o Turismo de Portugal, I.P. e a ENAT-European Network for Accessible Tourism, asbl – Rede Europeia de Turismo Acessível, estabeleceram um Protocolo de Colaboração para contribuir para o desenvolvimento do Turismo Acessível em Portugal, no contexto dos objetivos do Instituto de incrementar a acessibilidade no setor turístico nos anos vindouros.

É importante salientar o Código de Boa Conduta da ENAT⁶⁴. Este encontra-se sistematizado em oito princípios basilares e que passo a elencar numa tradução minha:

1) Reconhecimento de Igualdade de Direitos: Reconhecimento segundo o qual todas as pessoas possuem o direito de usufruir do turismo, independentemente das suas condições ou capacidades, e trabalhar com vista a promover este direito nas atividades realizadas;

2) Atenção Pessoal: Bom acolhimento de todos os clientes fazendo da resposta adequada às suas necessidades a sua grande prioridade;

3) Eliminação e Prevenção de Barreiras ao Acesso: Empenhamento no planeamento e concretização de melhorias ao nível das infraestruturas, serviços, produtos e informação, recorrendo preferencialmente a uma abordagem de “design para todos”, de maneira a remover ou mitigar as barreiras ao acesso e, assim, contribuir para assegurar um turismo sustentável e acessível para todos;

4) Aperfeiçoar os nossos conhecimentos, aptidões e competências: Envidar todos os esforços para seguir as melhores práticas e orientações estipuladas pela ENAT

⁶⁴ ENAT – European Network for Accessible Tourism, in: www.accessibletourism.org [consultado 33 de Julho 2016].

em favor do turismo acessível e empenhamento numa formação contínua da equipa que se firma no respeito pela diversidade humana e na consciencialização das questões colocadas pela deficiência, de forma a garantir que todos os clientes são bem acolhidos e servidos adequadamente;

5) Monitorização: A organização assegura que os serviços prestados ao cliente são monitorizados e que as acessibilidades são melhoradas tanto quanto possível;

6) Os nossos fornecedores: Procurar afincadamente trabalhar com fornecedores que também reconhecem e respeitam os princípios vertidos no Código de Boa Conduta da ENAT:

7) Tratamento de Queixas: A organização disponibiliza aos clientes um procedimento para apresentação de queixas, para que eles possam manifestar a sua possível insatisfação com publicidade realizada, informação, instalações ou serviços. Todas as queixas são tratadas de forma imediata e completa;

8) Responsabilidade da Gerência: Consideramos as boas acessibilidades para todos os visitantes como parte da nossa Responsabilidade Social mais abrangente.

4.2. Lei da Acessibilidade Europeia

A lei da acessibilidade europeia foi proposta pela Comissão Europeia em 2 de dezembro de 2015. Ela visa estabelecer requisitos comuns de acessibilidade a aplicar a determinados produtos e serviços essenciais, com o fito de ajudar as pessoas com deficiência na UE a participar plenamente na sociedade.

Trata-se de um projeto que vem na sequência de diversos Relatórios em que se incluem diversas recomendações a que a Comissão Europeia não pode deixar de estar atenta. Penso, a título de exemplo, nas recomendações mencionadas na Síntese dos estudos apresentados pela Comissão Europeia em 6 de junho de 2014 (síntese elaborada pelo Turismo de Portugal IP)⁶⁵, sendo as de curto prazo as seguintes:

“Disponibilizar fundos através de mecanismos de financiamento da UE para novas iniciativas turísticas acessíveis, mas também para a expansão e melhoria dos serviços já existentes

⁶⁵

In: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/ÁreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Notas-Conferencia-Bruxelas-06-06-2014.pdf> [consultado 10 de Julho 2016].

- Orientações/ referências devem ser incluídas nos padrões /serviços técnicos e nas ajudas disponíveis para diferentes tipos de deficiência
- Incentivar uma oferta turística acessível a todos os tipos de limitações
- Divulgação de Guias de Boas práticas junto das Autoridades nacionais de Turismo, bem como outras organizações de gestão de destinos para incentivar a criação de cadeias de oferta turística acessível
- Sensibilização através de associações da indústria turística para tornar serviços e instalações acessíveis
- Fomentar o investimento em formação de pessoal”⁶⁶.

Quanto às Recomendações de médio prazo:

- “• Incentivar os Estados-Membros a desenvolver planos de ação nacionais que integrem a prestação de serviços turísticos acessíveis na cadeia de valor do turismo.
- Promover o desenvolvimento de estudos sobre o segmento de mercado do turismo acessível, os seus padrões e hábitos de viagem, a um nível local e ao nível europeu
- Auxiliar no desenvolvimento de redes e parcerias que visam promover a compreensão do turismo acessível como uma oportunidade de negócio, tendo em conta os pontos fortes e fracos e as oportunidades locais e sectoriais
- Necessidade em garantir que as parcerias se encontram fortemente vinculadas com empresas e produtos amplamente divulgados aos turistas.”

Relativamente às recomendações de longo prazo (sendo uma delas, justamente, a criação de uma lei europeia da acessibilidade):

“O turismo acessível deverá assumir uma dimensão dominante nas estratégias de desenvolvimento do turismo da UE, em linha com a Estratégia Europeia 2020 para o crescimento e inclusão social e a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 (e, potencialmente, uma Lei Europeia da Acessibilidade)

Incentivar medidas para a implementação do turismo acessível em contas satélites do turismo e outros relatórios

Continuar a reforçar as parcerias entre as organizações ligadas à deficiência e as associações da indústria turística para partilha de conhecimento e boas práticas”⁶⁷.

⁶⁶ *Ibidem*.

Capítulo III

5. Estudos de casos: propósitos

Os estudos de caso visam um melhor entendimento da experiência turística no âmbito da hotelaria e identificar boas práticas. Pretendo através dos mesmos averiguar se as questões da acessibilidade são parte integrante da política de qualidade dos três hotéis selecionados e que são paradigmáticos de boas práticas em hotelaria acessível. Trata-se de Hotéis que se encontram em estados de vida diferentes: o **Hotel Água Hotels Riverside**, em velocidade de cruzeiro, o **Real Abadia Hotel Congress & SPA Hotel** e o **Hotel Villa Batalha** com boas práticas em desenvolvimento.

Relativamente à organização do estudo, primeiramente será feita uma breve caracterização dos hotéis onde será definido o seu “b.i” e em que serão descritos todos os seus serviços e facilidades. No segundo ponto do trabalho, serão identificadas as várias zonas e será explicado o funcionamento das várias unidades tendo em conta os circuitos. Num terceiro ponto, será analisada a unidade tendo em consideração as diferentes funções, bem como as dimensões da mesma, com o objetivo de perceber se estas se encontram em consonância com a legislação/Norma Portuguesa (Turismo Acessível Estabelecimentos Hoteleiros). Por fim, serão apresentadas algumas propostas com vista à melhoria da respetiva unidade hoteleira.

⁶⁷ *Ibidem.*

5.1. Estudo de Caso 1 – Água Hotels Riverside

Acessibilidade na Hotelaria



Caracterização do Hotel Água Hotels Riverside

O Água hotels Riverside situa-se na Quinta do Parchal, na margem esquerda do rio Arade de onde se avista a cidade de Portimão. É um hotel de 4 estrelas, pertencente à cadeira hoteleira Água Hotels.

Possui uma localização privilegiada: fica apenas a 45 minutos do Aeroporto Internacional de Faro e a 1,5 km da pitoresca Vila de Ferragudo.

Trata-se de um empreendimento turístico único com uma paisagem deslumbrante sobre o rio Arade. Situa-se a poucos minutos da praia e dispõe de barco privativo. Apresenta uma marina privada e dispõe de piscinas interiores e exteriores.

Considero o Água Hotels Riverside um **“hotel para todos”**, na medida em que foi especialmente desenhado para poder receber hóspedes com diversos tipos de condicionamentos de mobilidade.

O hotel dispõe de 134 unidades de alojamento, as quais possuem janelas do chão ao teto e todos as unidades de alojamento do Água Hotels Riverside deixam entrar bastante luz natural, têm varanda, mini-bar e acesso gratuito à Internet com e sem fios. Para o bem-estar e descanso total dos hóspedes é possível usufruir do spa do Água, que possui duches Vichy e sala de massagens. Os hóspedes que procuram uma estadia mais ativa, podem optar por explorar o rio a bordo de um dos barcos do hotel.



Figura 2 - Localização no Google Maps do hotel Riverside

Fonte: Google Map

Unidades de alojamentos

Quarto Duplo ou Twin

Os quartos duplos e twins apresentam uma arquitetura moderna e decoração *clean*: dispõe de ar-condicionado, TV via satélite, janelas amplas com vista para os jardins ou para o Rio Arade. O quarto dispõe ainda de casa de banho com duche.

-Características do quarto:

- ✓ Tipo de quarto: duplo
- ✓ Máx. de pessoas: 2
- ✓ Tamanho mínimo do quarto: 30.00 metros quadrados
- ✓ Tipos de cama: 1 Cama de Casal Grande ou 2 Individuais

-Comodidades de quarto:

- ✓ Duche, televisão, ar-condicionado, secador de cabelo
- ✓ Produtos de Higiene Pessoal gratuitos;
- ✓ Canais por Satélite;
- ✓ Acesso à Internet;
- ✓ Varanda.



Figura 3 - Quarto Duplo ou Twin

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

Estúdio

O estúdio também tem uma arquitetura moderna e decoração *clean* dispondo de ar-condicionado, TV via satélite, janelas amplas com vista para os jardins ou o Rio Arade. O estúdio dispõe ainda de casa de banho com duche e amenities exclusivos água hotels. O estúdio é ainda composto por uma kitchenette completamente equipada e uma pequena zona de refeições.

-Características da Unidade de Alojamento:

- ✓ Tipo de U.A.: Estúdio
- ✓ Máx. de pessoas: 2
- ✓ Tamanho mínimo das U.A.: 32.00 metros quadrados
- ✓ Tipos de cama: 1 Cama de Casal Grande

-Comodidades de U.A.:

- ✓ Banheira;
- ✓ Televisão;
- ✓ Telefone;
- ✓ Ar-condicionado;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Secretária;
- ✓ Produtos de Higiene Pessoal gratuitos;
- ✓ Canais por Satélite;
- ✓ Acesso à Internet;
- ✓ Kitchenette;
- ✓ Zona de Refeições;
- ✓ Varanda

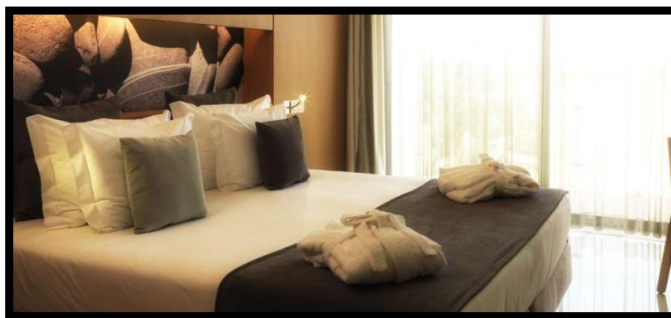


Figura 4 - Estúdio

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

Suite Júnior

A suite júnior é composta por casa de banho com banheira, sala de estar com sofá cama e kitchenette completamente equipada. De decoração moderna e simples dispõe de ar-condicionado, TV via satélite, janelas amplas e duas varandas. A U.A. dispõe ainda de casa de banho com banheira e amenities exclusivos água hotels.

-Características do U.A.:

- ✓ Máx. de pessoas: 3 adultos ou 2 Adultos e 2 Crianças
- ✓ Tamanho mínimo das U.A.: 64.00 metros quadrados
- ✓ Tipos de cama: 1 Cama de Casal e 1 Sofá cama

-Comodidades de U.A.:

- ✓ Banheira;
- ✓ Televisão;
- ✓ Telefone;
- ✓ Ar-condicionado;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Secretária;
- ✓ Produtos de Higiene Pessoal gratuitos; canais por satélite; acesso à Internet



Figura 6 - Suite Júnior

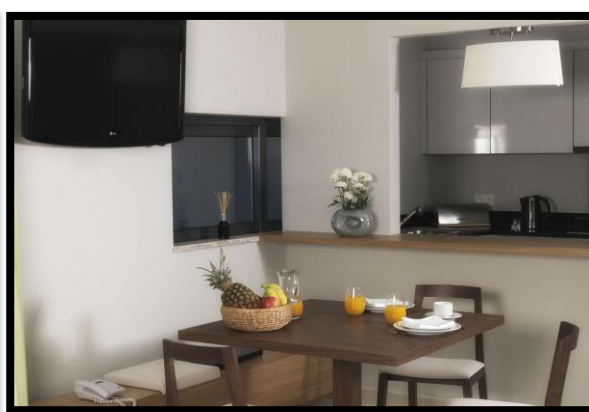


Figura 5 - Kitchenette da Suite Júnior

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

Suite Familiar

Esta Suite é composta por dois quartos duplos com casa de banho, sala de estar com sofá cama e kitchenette completamente equipada. De decoração moderna e simples dispõe de ar-condicionado, TV via satélite, janelas amplas, três varandas.

-Características do U.A.:

- ✓ Tipo de U.A.: Suite
- ✓ Máx. de pessoas: 5 adultos ou 4 Adultos e 2 Crianças
- ✓ Tamanho mínimo das U.A.: 100.00 metros quadrados
- ✓ Tipos de cama: 1 Cama de Casal e 1 Sofá cama

-Comodidades de U.A.:

- ✓ Banheira e duche;
- ✓ 3 Televisões;
- ✓ Telefone;
- ✓ Ar-condicionado;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Produtos de Higiene Pessoal gratuitos;
- ✓ Canais por Satélite;
- ✓ Acesso à Internet;
- ✓ Sala de estar com sofá cama;
- ✓ Kitchenette completamente equipada;
- ✓ Zona de refeições; varanda



Figura 7 - Sala de estar da Suite Familiar

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

Serviços e Facilidades do Água Hotels Riverside

- ❖ Restaurante Vista Rio;
- ❖ Recepção 24h;
- ❖ Bar/lounge;
- ❖ SPA & Wellness:
 - Sauna;
 - Banho turco;
 - Jacúzi;
 - 6 salas de massagens uma sala de casal com banheira de hidromassagem;
 - Ginásio fitness;
- ❖ Piscina interior e exterior (acesso gratuito para os hóspedes)
- ❖ Business center;
- ❖ Transporte de/para o aeroporto;
- ❖ Serviço de baby-sitter;
- ❖ Parque infantil;
- ❖ Serviço de quarto;
- ❖ 1 sala de reuniões;
- ❖ Lavandaria;
- ❖ Cofre no quarto;
- ❖ Sala de bagagem;
- ❖ Internet wireless nas zonas públicas e quartos (gratuito);
- ❖ Cadeiras de rodas disponíveis (pessoas com mobilidade reduzida)

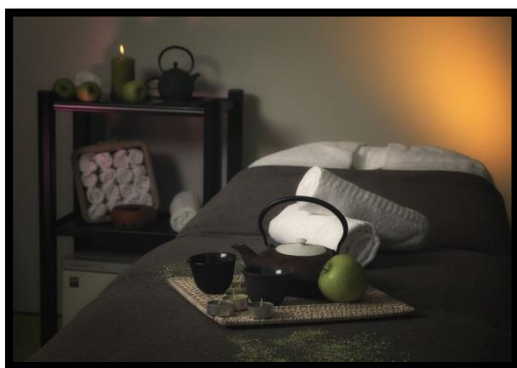


Figura 8 - SPA & Wellness



Figura 9 - Parque infantil

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

ACESSIBILIDADE NO *ÁGUA HOTELS RIVERSIDE*

A acessibilidade é uma das características mais importantes para a cadeia hoteleira Água Hotels. O Água hotels Riverside é um empreendimento sem barreiras arquitetónicas, encontrando-se preparado para receber qualquer tipo de cliente, independentemente das suas limitações. Com efeito, o Riverside é um novo empreendimento turístico em que se decidiu ir mais longe e fazer desta unidade hoteleira um dos empreendimentos turísticos mais inclusivos de Portugal. Ao não ter barreiras propicia as melhores condições de mobilidade a todas as pessoas com mobilidade reduzida, seja ela permanente ou temporária. É possível aceder com toda a comodidade a todos os serviços da unidade complementados com atividades desenhadas especificamente para Todos. Dispõe de todos os serviços de 4 estrelas e tem 74 unidades de alojamento com condições de acessibilidade.



Figura 10 - Atividades no *Água Hotels Riverside*

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

O empreendimento turístico Água Hotels Riverside dispõe de facilidades específicas como:

- ✓ Serviço médico “ao domicílio” 24 horas;
- ✓ Rampas de acesso;
- ✓ Quartos e suítes acessíveis;
- ✓ Elevadores acessíveis desde a garagem;
- ✓ Lugares de estacionamento cobertos reservados;
- ✓ Casas de banho adaptáveis com barras;
- ✓ Assistência durante a estadia;
- ✓ Piscina interior acessível;
- ✓ Mapa de localização de alojamento;
- ✓ Serviços e possibilidade de alojamento com cão-guia.

Estas são algumas das facilidades e serviços disponibilizados pelo Água Hotels Riverside que considero essenciais, não só para todas as pessoas com mobilidade reduzida, mas também para todos os que, em determinado momento da sua vida, como idade avançada, períodos de gestação, obesidade ou a perda de mobilidade momentânea associada a uma determinada doença ou acidente, procuram um espaço para o descanso e o lazer. Água Hotels é, pois, um destino inclusivo e pensado para todos.

É, do meu ponto de vista, uma referência na acessibilidade a nível nacional.



Figura 11 - Clientes com Necessidades Especiais

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

O que mais diferencia esta unidade hoteleira de outras é a sua Acessibilidade, Arquitetura contemporânea e ajustada a um turismo para todos, verificando-se ainda um compromisso com a memória local, com a otimização energética e uma forte ligação ao rio.

O Água Hotels Riverside, adoptou medidas relativamente à acessibilidade, tais como:

- ✓ Eliminação de barreiras arquitetónicas;
- ✓ Formação específica de pessoal;
- ✓ Aquisição de equipamento de apoio;
- ✓ Cuidado na preparação de atividades tendo em conta as limitações de algum público;
- ✓ Escolha de parceiros com a mesma filosofia.

- **Eliminação de barreiras Arquitetónicas:**

-Os cuidados arquitetónicos, relativamente à escolha de materiais para **rampas** e revestimentos de paredes:



Figura 12 - Rampa

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

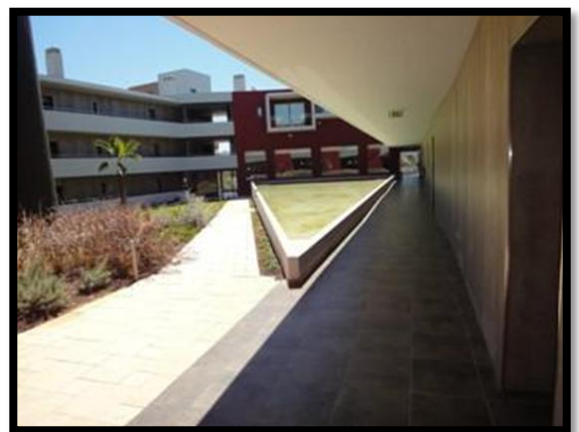


Figura 13 - Rampas e revestimento de paredes



Figura 14 - Lava pés acessível

-Acesso acessíveis por rampas:

Fonte: Site – Água Hotels



Figura 15 - Rampa acessível para a piscina exterior



Figura 16 - Rampa acessível para a piscina interior - Riverside



Figura 17 - Caminho acessível ao acesso ao barco

-Equipamentos Sanitários: As 74 unidades de alojamento estão adaptadas com instalações sanitárias e existem cadeiras apropriadas para uso de qualquer acesso na I.S.

Fonte: Site – Água Hotels Riverside



Figura 18 - Equipamentos sanitários dos quartos

-Criação de circulação limpa de obstáculos:



Figura 19 – Corredores

Cuidado na preparação de atividades tendo em conta as limitações de algum público / Escolha de parceiros com a mesma filosofia.



Figura 20 - Actividades no Riverside

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

-Promoção de atividades lúdicas ou ativas adequadas a qualquer utilizador.



Figura 21 – Atividades de Golfe e Golfinhos



Figura 22 – Atividades no Hotel Riverside

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

Para criar atividades de animação é necessário existir recursos e estratégias para atender os clientes com necessidades especiais, que exige atenção em aspetos específicos: atividades adaptadas, equipamentos e procedimentos operacionais adequados para a segurança de todos.

É uma forma de inclusão desse novo público-alvo que o hotel quer atrair, usando a acessibilidade como uma importante ferramenta de inclusão.

O público-alvo que pratica atividades de natureza e aventura é cada vez mais composto por todos: adultos, jovens, crianças e idosos.

-Site acessível para todos

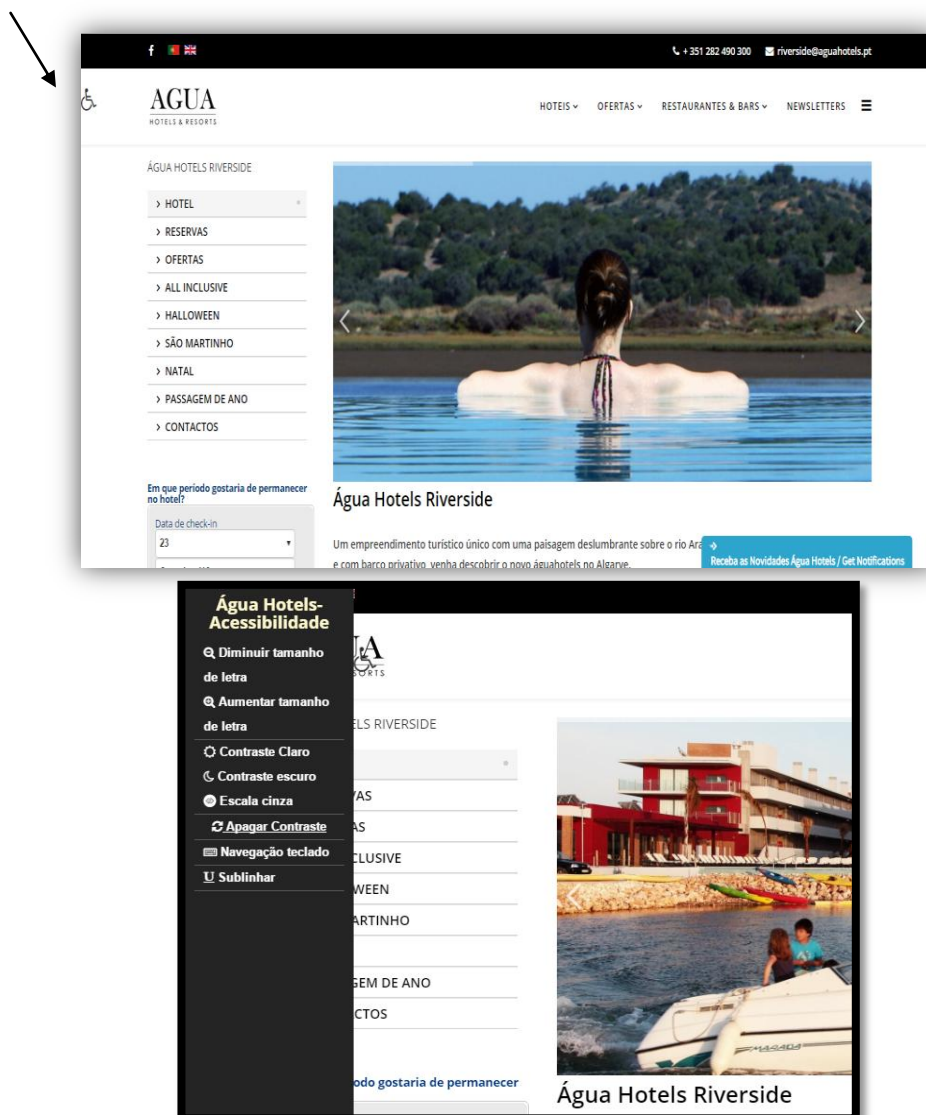


Figura 23 - Site do Hotel Riverside

Fonte: <http://www.aguahotels.pt/index.php/pt/>

Considero importante a questão da disponibilidade de informação, no site, relativamente às condições de acessibilidade de equipamentos, serviços prestados, espaços, entre outros, que constituem requisitos importantes para as pessoas com necessidades especiais. O facto de o hotel ter um site acessível e acedida em diferentes formatos e suportes – seja por mensagens escrita, internet, chat, caixa de mensagem, brochuras, catálogos e *braille*. É importante criar uma informação personalizada e destinta. É necessário produzir guias turísticos ou brochuras específicas, para que exista uma boa comunicação entre o cliente e os colaboradores do hotel.

“As **peças com incapacidade** seriam uma **clientela** importante para a indústria do turismo, e a promoção de instalações e serviços acessíveis constituiria um fator significativo”

(C. Europeia, pág. 9, 1996)



Figura 24 - Accessible Hotels

Fonte: Site – Água Hotels Riverside

“A oportunidade da aposta no turismo acessível...

- Existe cerca de **1 milhão de portugueses com deficiência** (10% da população)...
- Se 50% destes viajarem 1 vez/ano e a estadia média for de 13 dias...
- Se as despesas diárias forem de cerca de 65€...
- Potencial de negócio de **500 milhões de euros**, para cerca de 500 mil pessoas!!

Se levar 1 acompanhante...

Mil milhões de euros!”

(Paulo Lourenço | Diretor Geral do Grupo Água Hotels)

5.2. Estudo de caso 2 – Real Abadia Congress & SPA Hotel

Acessibilidade na Hotelaria



Caracterização do Real Abadia *Congress* & SPA Hotel

O Real Abadia Congress &SPA Hotel, situa-se na região de Alcobaça. É um hotel de 4 estrelas localizado nos Capuchos e a cerca de 3 km da zona histórica de Alcobaça. A sua localização proporciona aos hóspedes todo o conforto e sossego para desfrutar dos mais variados serviços. A sua arquitetura, decoração e design concorrem para que o hotel inspire a tranquilidade, luminosidade e criatividade seguindo o legado dos Monges de Alcobaça.

Os serviços, vão de encontro às tradições, práticas e engenhos desta ordem religiosa, pautando-se pelo elevado padrão qualitativo. Tendo também como preocupação os espaços físicos, os ambientes no hotel foram meticulosamente pensados atendendo às necessidades individuais quer dos hóspedes quer das empresas, com garantias de resposta para **pessoas com necessidades especiais**.

O hotel tem 32 Unidades de alojamento, dos quais:

- ✓ 26 quartos standard em que 8 são comunicantes;
- ✓ 2 suites júnior que oferecem as condições necessárias para hóspedes com mobilidade reduzida;
- ✓ 4 suites temáticas:
 - D. Pedro e D.^a Inês;
 - Romeu e Julieta;
 - Adão e Eva;
 - D. Quixote e Dulcineia

Todos as unidades de alojamento, independentemente da sua tipologia, salientam elementos decorativos, são espaçosos, confortáveis e tecnologicamente bem equipados, distinguindo-se ainda pela prática de consumo eficiente e uma gestão energética integral do hotel (temperatura ambiente, iluminação e monitorização do gasto energético). É considerado um eco-hotel por motivo do Rótulo Ecológico Europeu na gestão e práticas sustentáveis adotadas.

Unidades de alojamentos

Quarto Standard

Os quartos standards foram idealizados para receber bem e despertar emoções com o carimbo da região. Esta unidade de alojamento apresenta uma decoração temática que valoriza a identidade e a cultura local. Ao requinte e conforto do mobiliário somam-se alusões a produtos, espaços e factos da história local. Os quartos standards foram pensados em favor da partilha por parte de grupos ou familiares. Entre os 26 quartos standart existem 8 quartos comunicantes.

-Características do quarto:

- ✓ Área do quarto: 22 m²
- ✓ Camas: Casal ou Twin
- ✓ Ocupação: 2 adultos + 1 criança até 12 anos (máximo)
- ✓ Localização: 1º e 2º Andar
- ✓ Vistas: Vistas para o jardim/piscina e para a cidade

-Comodidades do quarto:

- ✓ Cofre;
- ✓ Mini-bar *a pedido*;
- ✓ Cantinho Gourmet – *a pedido*;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Telefone;
- ✓ Internet Wireless gratuita;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Tv (canais por Cabo);
- ✓ Amenities (produtos de higiene pessoal gratuito);
- ✓ Cama extra (para crianças dos 5 anos 12 anos tem um custo de 30€ cama por noite) / Berço grátis



Figura 25 - Quarto Standart

Fonte: Site – Real Abadia Congress & SPA

Suite Júnior

As Suites Juniores, para além das temáticas, o Real Abadia Congress & SPA Hotel dispõe de outras duas suites pensadas para oferecer mais conforto e luxuosas acomodações a pessoas com mobilidade reduzida.

As áreas generosas equipadas com mobiliário amovível complementam-se com as mais modernas tecnologias e equipamentos opcionais.

-Características da unidade de alojamento:

- ✓ Área as U.A.: 34 m²
- ✓ Camas: Twin
- ✓ Ocupação: 2 adultos + 1 criança até 18 anos (máximo)
- ✓ Localização: 1º Andar
- ✓ Vistas para o jardim ou piscina

-Comodidades das U.A.:

- ✓ Cofre;
- ✓ Mini-bar;
- ✓ Cantinho Gourmet;
- ✓ Máquina de café;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ telefone;
- ✓ Internet Wireless gratuita;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Tv (canais por Cabo);
- ✓ Amenities
- ✓ Cama extra (para crianças dos 5 anos 12 anos tem um custo de 30€ cama por noite) / Berço grátis

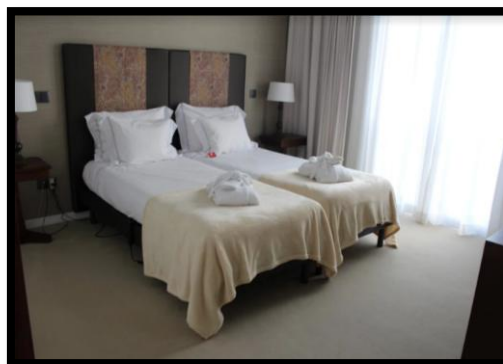


Figura 26 - Suite Júnior Adaptada

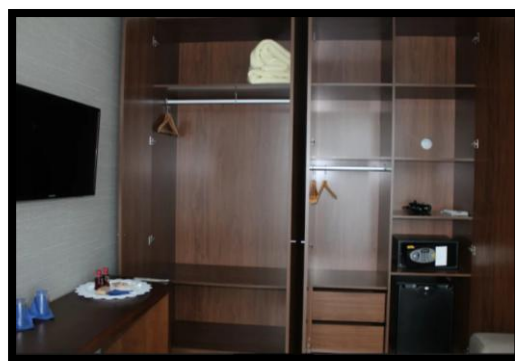


Figura 27 - Suite Júnior Adaptada - Guarda fato

Fonte: Site – Real Abadia Congress & SPA

D. Pedro & D. Inês

Esta suite recria um amor histórico impossível e fatídico pelas razões do destino. Um amor único entre um rei que ousou amar para além do seu território e que fez perpetuar o seu amor ao longo da história. Na suite, a cama de espaldar alto e as banquetas a par das inscrições douradas sobre as paredes em tons vermelhos, recriam a majestuosidade real que se propõe reviver.

-Características das unidades de alojamento:

- ✓ Área das U.A.: 37 m²
- ✓ Camas: Casal
- ✓ Ocupação: 2 adultos + 1 criança até 18 anos (máximo)
- ✓ Localização: 2º Andar
- ✓ Vistas: Vista para a cidade

-Comodidades de U.A.:

- ✓ Cofre;
- ✓ Mini-bar;
- ✓ Cantinho Gourmet;
- ✓ Máquina de café;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Telefone;
- ✓ Internet Wireless gratuita;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Tv (canais por Cabo);
- ✓ Amenities
- ✓ Cama extra (para crianças dos 5 anos 12 anos tem um custo de 30€ cama por noite) / Berço grátis

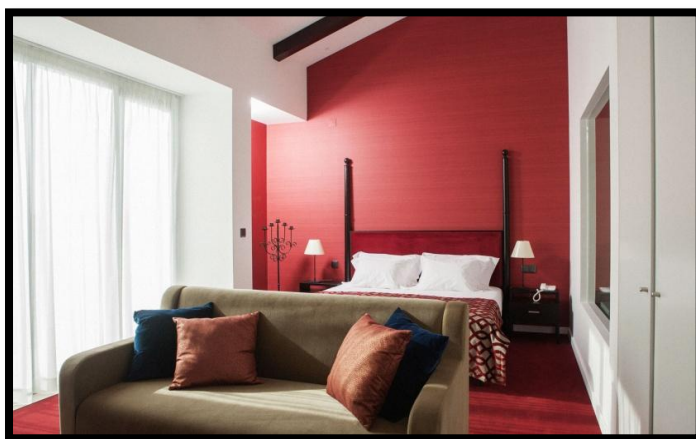


Figura 28 - Suite D.Pedro & D. Inês

Fonte: Site – Real Abadia Congress & SPA

Romeu & Julieta

A Suite Romeu e Julieta retrata um amor quente e fervoroso de sabor primaveril entre dois jovens amantes oriundos de famílias nobres e rivais, que tudo fizeram para o defender. O requinte, a exuberância da cama e as cores das flores que alegremente envolvem as paredes enquadram os frascos do fatídico veneno violeta e criam uma ambiência requintada, exuberante mas fluída que inspiram à alegria do amor.

Características das unidades de alojamento:

- ✓ Área do U.A.: 37 m²
- ✓ Camas: Casal
- ✓ Ocupação: 2 adultos + 1 criança até 18 anos (máximo)
- ✓ Localização: 1º Andar
- ✓ Vistas: Vista para a cidade

-Comodidades das U.A.:

- ✓ Cofre;
- ✓ Mini-bar;
- ✓ Cantinho Gourmet;
- ✓ Máquina de café;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Telefone;
- ✓ Internet Wireless gratuita;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Tv (canais por Cabo);
- ✓ Amenities

Cama extra (para crianças dos 5 anos 12 anos tem um custo de 30€ cama por noite) / Berço grátis



Figura 29 - I.S. da Suite Romeu & Julieta

Adão & Eva

A suite Adão e Eva, é o primeiro de todos amores. Remete-nos para o paraíso, local de perfeição entre a natureza e o homem e de tranquilidade suprema. As formas naturais e orgânicas da cama, a par da natureza envolvente das paredes permitem experienciar momentos de paz, pureza e tranquilidade.

-Características da U.A.:

- ✓ Área do U.A.: 37 m²
- ✓ Camas: Casal
- ✓ Ocupação: 2 adultos + 1 criança até 18 anos (máximo)
- ✓ Localização: 1º Andar
- ✓ Vista: Vista para o jardim ou piscina

-Comodidades das U.A.:

- ✓ Cofre;
- ✓ Mini-bar;
- ✓ Cantinho Gourmet;
- ✓ Máquina de café;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Telefone;
- ✓ Internet Wireless gratuita;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Tv (canais por Cabo);
- ✓ Amenities

Cama extra (para crianças dos 5 anos 12 anos tem um custo de 30€ cama por noite) / Berço grátis



Figura 30 - Suite Adão & Eva

Fonte: Site – Real Abadia Congress & SPA

D. Quixote & Dulcineia

A suite D. Quixote & Dulcineia, representa o Cavaleiro andante, persistente na demanda pela sua amada, viajante por vários mundos, montes e vales... Eis a história de Dom Quixote, o eterno apaixonado. A cama com dossel, os livros e as malas de viagem a par com os moinhos que ilustram as paredes, convidam a viajar pelos ideais deste grande amor.

-Características das unidades de alojamento:

- ✓ Área da U.A.: 37 m²
- ✓ Camas: Casal
- ✓ Ocupação: 2 adultos + 1 criança até 18 anos (máximo)
- ✓ Localização: 2º Andar
- ✓ Vista: Vista para o jardim ou piscina

-Comodidades de U.A.:

- ✓ Cofre;
- ✓ Mini-bar;
- ✓ Cantinho Gourmet;
- ✓ Máquina de café;
- ✓ Secador de cabelo;
- ✓ Telefone;
- ✓ Internet Wireless gratuita;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Tv (canais por Cabo);
- ✓ Amenities

Cama extra (para crianças dos 5 anos 12 anos tem um custo de 30€ cama por noite) / Berço grátis

Fonte: Site – Real Abadia Congress & SPA

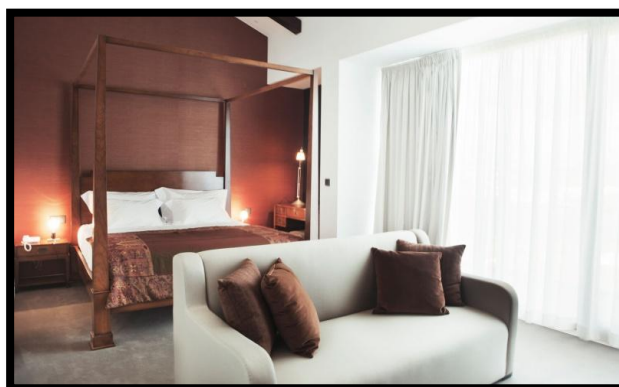


Figura 31 - Suite D. Quixote & Dulcineia

Serviços e Facilidades do Real Abadia *Congress* & SPA Hotel:

- ❖ Restaurante;
- ❖ Recepção disponível 24 horas;
- ❖ Sala para bagagem;
- ❖ Fax/ fotocopiadora
- ❖ Loja de recordações;
- ❖ Serviço de engomadoria;
- ❖ lavanderia;
- ❖ Centro de negócios;
- ❖ Comodidades para reuniões/ banquetes;
- ❖ Bar;
- ❖ SPA & Wellness;
- ❖ Serviço de quartos;
- ❖ Piscina interior e exterior aquecidas;
- ❖ Biblioteca;
- ❖ Reuniões & Eventos;
- ❖ Campo de ténis;
- ❖ Centro de fitness;
- ❖ Estacionamento gratuito.

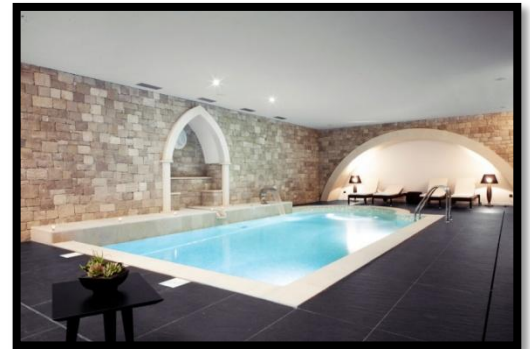


Figura 32 - Piscina exterior



Figura 33 - Sala de reuniões



Figura 34 - Restaurante

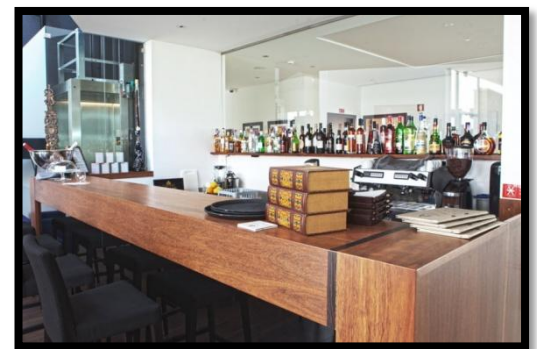


Figura 35 - Bar

Fonte: Site – Real Abadia Congress & SPA

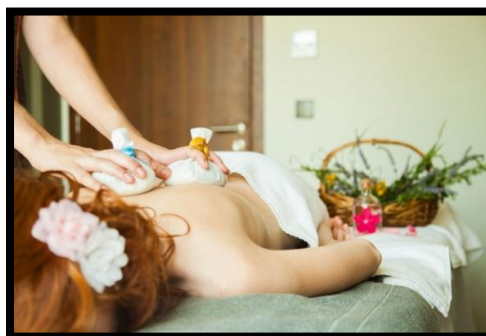


Figura 36 - SPA

HOTEL PARA TODOS

O Real Abadia Congress &SPA Hotel, foi criado de raiz. Os espaços comuns e os ambientes do hotel foram meticulosamente pensados para responder às necessidades individuais dos hóspedes, garantindo também soluções adequadas a pessoas com mobilidade reduzida.

A melhoria no atendimento, por parte dos colaboradores e a atenção constante, são uma preocupação do Real Abadia Congress & Spa Hotel. Neste sentido, a Direção realiza de forma regular formações que visam ampliar os conhecimentos de todos aqueles que estão em contacto direto com os hóspedes. A evidência desta preocupação encontra-se bem patente na política de qualidade da empresa:

“Trabalhamos continuamente para que as experiências dos nossos hóspedes/clientes sejam únicas, extraordinárias e inesquecíveis sem esquecer a sustentabilidade ambiental e a acessibilidade para todos. Cada cliente é único e deve ser tratado como tal, sentindo-se especial no nosso Hotel. O nosso cliente está sempre em primeiro lugar e é esse o nosso objetivo principal, devendo para isso antecipar as necessidades dos nossos clientes e ultrapassar as suas expectativas, mantendo sempre uma atitude positiva e agradável para com o cliente.”

O hotel tem como visão, o “Turismo Acessível” devendo ser valorados, no seu conjunto, as infra-estruturas, os equipamentos e serviços que permitem a todas as pessoas, com ou sem limitações, o usufruto de estadias e de atividades sem barreiras particulares. Para isso o Real Abadia Congress &SPA Hotel adaptou a suas instalações às necessidades dos hóspedes, disponibilizando um conjunto de ajudas técnicas gratuitas e possibilitando a marcação de serviços externos na área da fisioterapia e bem-estar.

- Recepção Acessível

Facilidades para os hóspedes que têm necessidades especiais (seja o cliente de estrutura média ou inferior), no ato de fazer o check-in ou check-out.



Figura 37 - Recepção - balcão acessível

- Restaurante

O mobiliário do restaurante tem diversas tipologias de mesas, tendo mesas redondas, adaptadas para melhor interação de pessoas com necessidades especiais. As mesas não têm pé ao centro, permitindo a utilização e entrada de cadeiras de rodas.



Figura 38 - Restaurante com mesas adaptadas para acesso a cadeira de rodas

- Unidade de alojamento adaptadas

Encontra-se adaptadas para receber pessoas com limitações severas, tendo duas júnior suites; dispõe também de unidades de alojamento temáticas com favoráveis áreas mas sem camas articuladas. Os quartos standart, tem IS com duche, dispõe de chuveiro “rollin-shower”, com banco rebatível na parede (a 45 cms do piso), com barra de apoio. As proteções do chuveiro são em vidro e têm abertura para dentro e para fora do chuveiro, permitindo maior margem de manobra para pessoas com mobilidade reduzida



Figura 39 - I.S. acessíveis: "Rollin Shower" com banco rebatível e utilização de cadeira sanitária

- SPA & Wellness

As marquesas de tratamento do SPA são reguláveis em altura através de comandos elétricos.

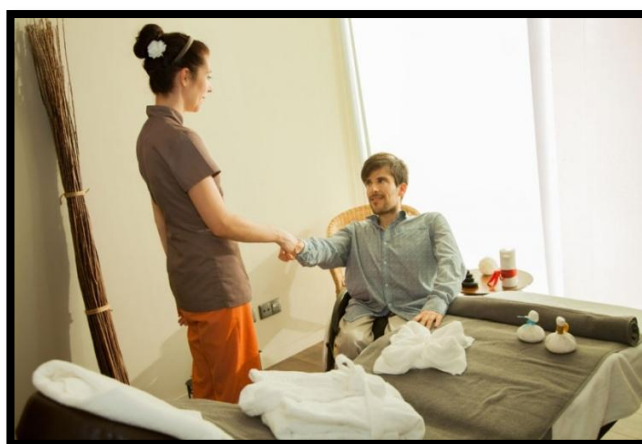


Figura 40 - SPA com marquesa adaptada

Fonte: Site – Real Abadia Congress & SPA

-Corrimão Piscina Exterior

Facilidade ao acesso à piscina exterior do hotel.

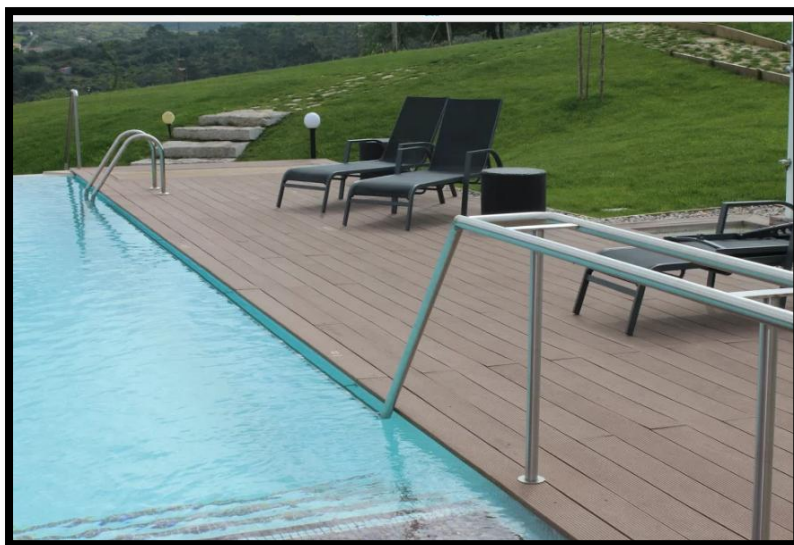


Figura 41 - Piscina exterior acessível

-Entrada do Hotel com rampa

Acesso com rampa para cadeiras de rodas e outras necessidades especiais.



Figura 42 - Entrada do Hotel acessível com rampa

Fonte: OneDrive Dr.^a Mafalda Leão

-Formação prestada aos colaboradores do hotel

O hotel aposta na formação dos colaboradores e acredita que “Provavelmente será o ponto mais importante na abordagem a este segmento de mercado. Uma equipa bem formada consegue perceber as necessidades dos hóspedes, antevê-las e consegue abordar os hóspedes com maior à vontade para que o serviço seja feito com mais confiança e qualidade”.

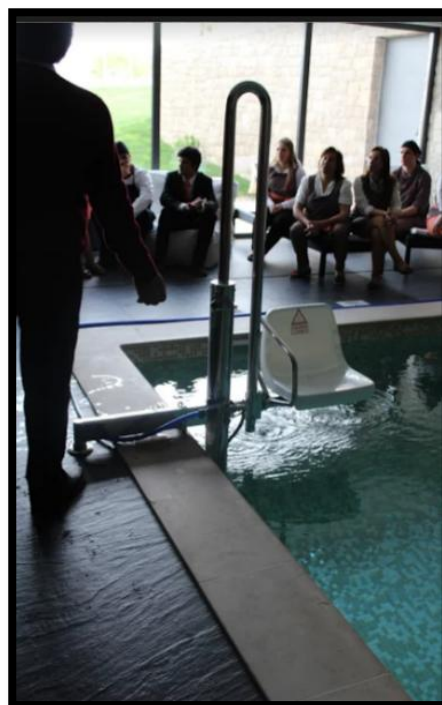


Figura 43 - Formação com os colaboradores

-WC área comum 1 e 2

As Instalações Sanitárias, I.S. estão adaptadas para receber os clientes especiais, encontrando-se perto da recepção. A sinalização indica o acesso de WC e fraldário.



Figura 44 - WC acessível na área da recepção

Fonte: OneDrive Dr.^a Mafalda Leão

5.3. Estudo de Caso 3 – Villa Batalha Hotel

Acessibilidade na Hotelaria



Caracterização do Villa Batalha Hotel

O Hotel Villa Batalha, é considerado um 4 estrela superior. Está localizado na região Centro de Portugal, na vila da Batalha, a 1 hora do Aeroporto de Lisboa. Está bem localizado no centro da vila, próximo do Mosteiro da Batalha, Património Mundial da UNESCO e uma das Sete Maravilhas de Portugal.

O hotel representa um conceito inovador de hotelaria com um elevado nível de conforto e comodidade e um vasto leque de atividades e oportunidades para um público nacional e internacional.

A **Visão** do Hotel Villa Batalha é:

“Enraizados no Oeste de Portugal e da Europa, mostrarmos como a contemporaneidade e a tradição cultural se fundem num forte abraço, olhando o futuro através de um conceito inovador”.

A sua **Missão**:

“Inspirados pelos nossos valores culturais e raízes tradicionais, assumindo a hospitalidade portuguesa como a bandeira do nosso serviço de excelência, queremos transmitir de forma apaixonada a riqueza do nosso património cultural, natural, gastronómico e de bem-estar, para que cada hóspede se sinta envolvido por experiências únicas e sensações autênticas”.

O hotel Villa Batalha tem à disposição 93 unidades de alojamento de diferentes áreas e características:

- ✓ 51 quartos standart;
- ✓ 42 suites.

A maioria das unidades de alojamento beneficia de vista panorâmica, avistando-se o Mosteiro da Batalha (a cerca de 400 metros de distância). Os outros quartos oferecem vistas repousantes sobre as serras e outros espaços verdes que circundam o hotel. As unidades de alojamento estão localizadas pelas duas alas e os três pisos do hotel. A decoração e o mobiliário foram idealizados para proporcionar um conforto e bem-estar acima do habitual para um hotel de 4 estrelas.

Unidades de alojamentos

Quartos Standard

Os 51 quartos Standart são compostos por uma cama de casal ou duas camas individuais, têm áreas diferentes, e estão equipadas com todas as facilidades necessárias. As casas de banho têm o estilo moderno e são espaçosas, a decoração emparelha o design, a pedra, o vidro e as preocupações ambientais.

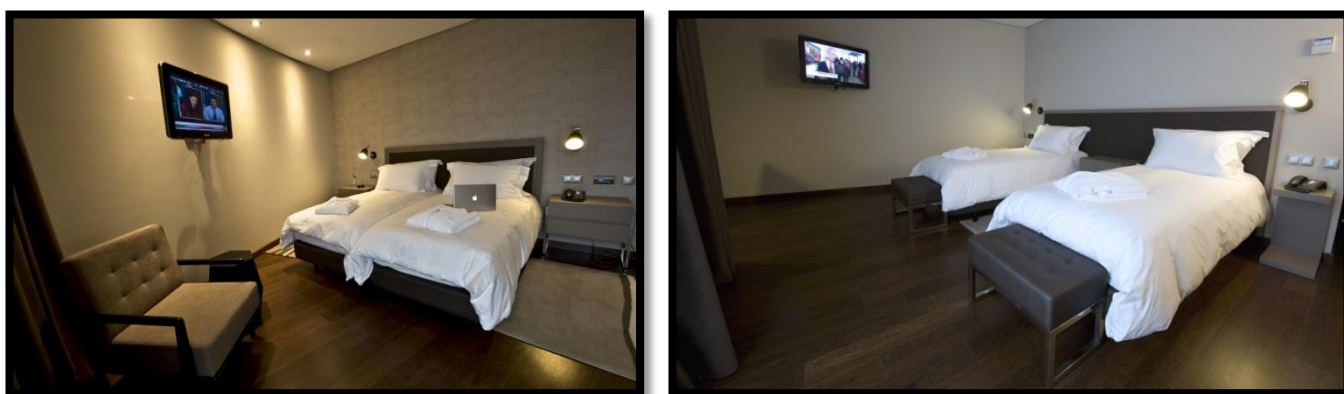


Figura 45 - Quarto Standart

Suites

As 42 suites, algumas com mais de 55 m², são amplas, luminosas, de decoração moderna e cuidada. Dispõem de hall de entrada, sala, quarto e casa de banho e estão equipadas com todas as facilidades e possibilitam uma estadia confortável e relaxante.

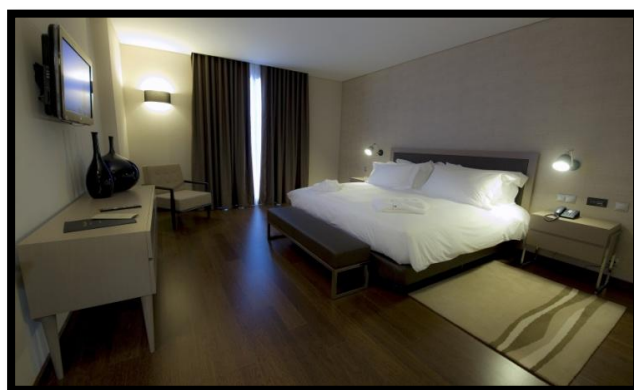


Figura 46 - Suite

Fonte: Site – Villa Batalha Hotel

- Nas unidades de alojamento, encontra-se como **comodidades**:

- ✓ 3 tipos de almofadas - alofill, penas e penugem
- ✓ Roupa de cama Sampedro
- ✓ Turcos da Companhia de Torres Novas
- ✓ Ar condicionado
- ✓ Telefone no quarto e casa de banho
- ✓ TV com canais via Satélite (a televisão tem porta USB, possibilitando a ligação de leitores portáteis)
- ✓ Internet por cabo e wireless
- ✓ Cofre
- ✓ Secador
- ✓ Mini bar
- ✓ Serviço de quarto até às 22h30

Serviços e Facilidades:

- ❖ Restaurante/Bar;
- ❖ Sala para bagagem;
- ❖ Fax / Fotocopiadora;
- ❖ Loja de Recordações;
- ❖ Serviço de Engomadoria;
- ❖ Lavandaria;
- ❖ Centro de Negócios;
- ❖ Recepção disponível 24 horas;
- ❖ Comodidades para Reuniões / Banquetes;
- ❖ Serviço de Quartos;
- ❖ Elevador;
- ❖ Comodidades para Pessoas com mobilidade condicionada;
- ❖ Piscina interior;
- ❖ SPA e Centro de bem-estar;
- ❖ Campo de golfe;
- ❖ Centro de fitness;
- ❖ Sauna;
- ❖ Banho turco;
- ❖ Banheira de hidromassagem/ jacuzzi;
- ❖ Campo de ténis;
- ❖ Terraço;
- ❖ Estacionamento gratuito.

ACESSIBILIDADE ESPECIAL – VILLA BATALHA HOTEL

O Hotel Villa Batalha permite uma total Acessibilidade a todas as áreas, tanto no interior como no exterior do edifício.

- Todas as **entradas** são de fácil acesso, assim como as zonas de estacionamento.

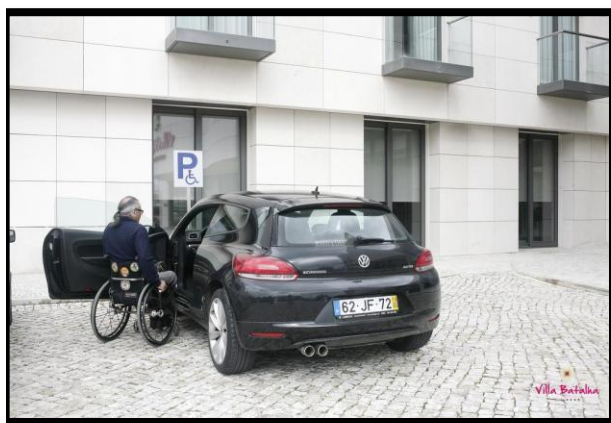


Figura 47 - Parque de estacionamento reservado para deficientes

- As **portas de entrada** no edifício são espaçosas e têm sensores.



Figura 48 - Entrada principal acessível do hotel

Fonte: <https://i8f0yi.s.cld.pt>

- O **átrio** de entrada é amplo, sem degraus e sem qualquer desnível.

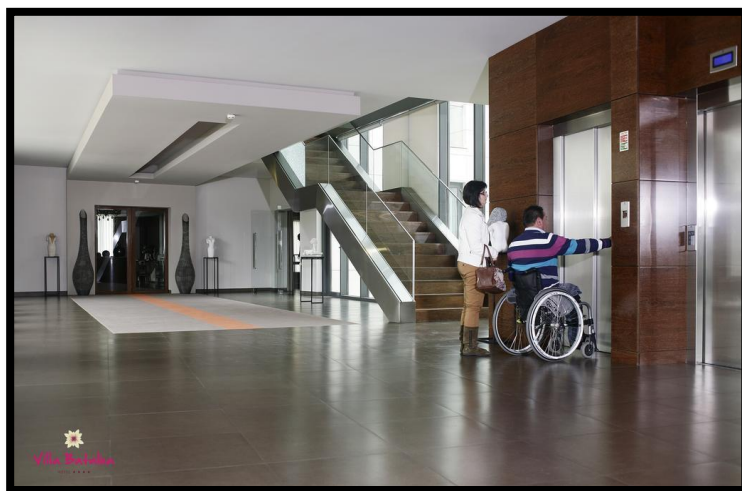


Figura 49 - Atrio do Hotel

- A **Receção** tem um balcão rebaixado, que permite o *check-in* personalizado.

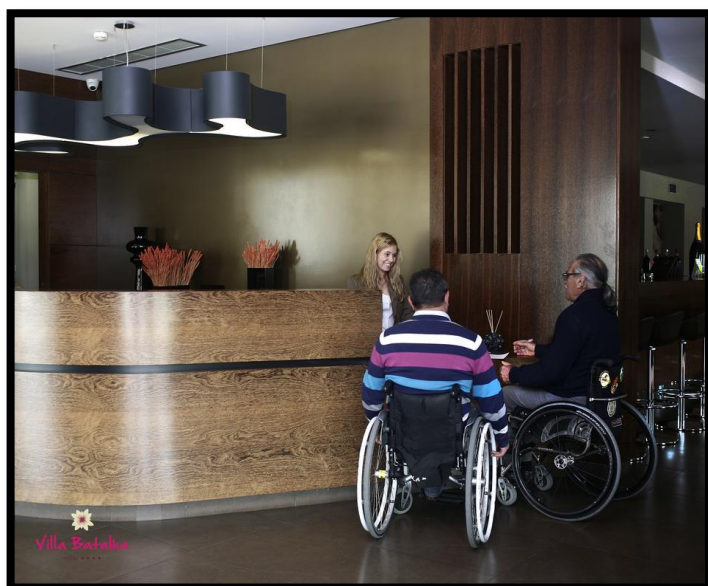


Figura 50 - Receção do hotel - balcão acessível

Fonte: <https://i8f0yi.s.cld.pt>

- O **Business Centre**, no piso térreo, junto à zona da Recepção é igualmente de fácil acesso.

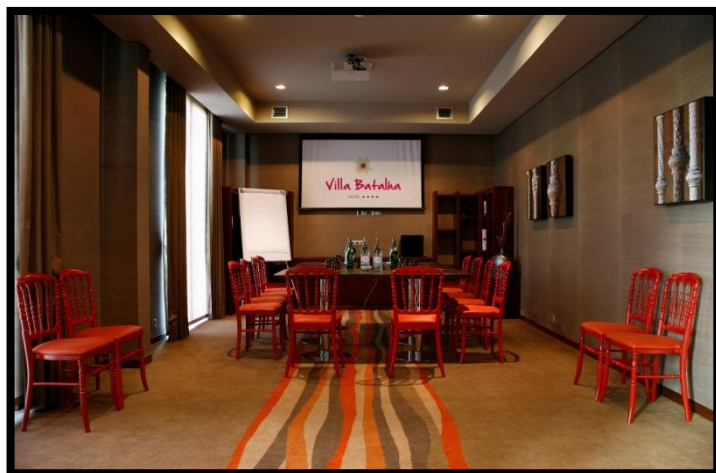


Figura 51 - Sala de reuniões

- O **corredores** são amplos; e todas as portas estão equipadas com puxadores instalados a uma altura apropriada.



Figura 52 - Corredor do 1º piso

Fonte: <https://i8f0yi.s.cld.pt>

- Os **elevadores** possibilitam fácil acesso a todas as áreas; são espaçosos e possuem barras e botões instalados a uma altura acessível.

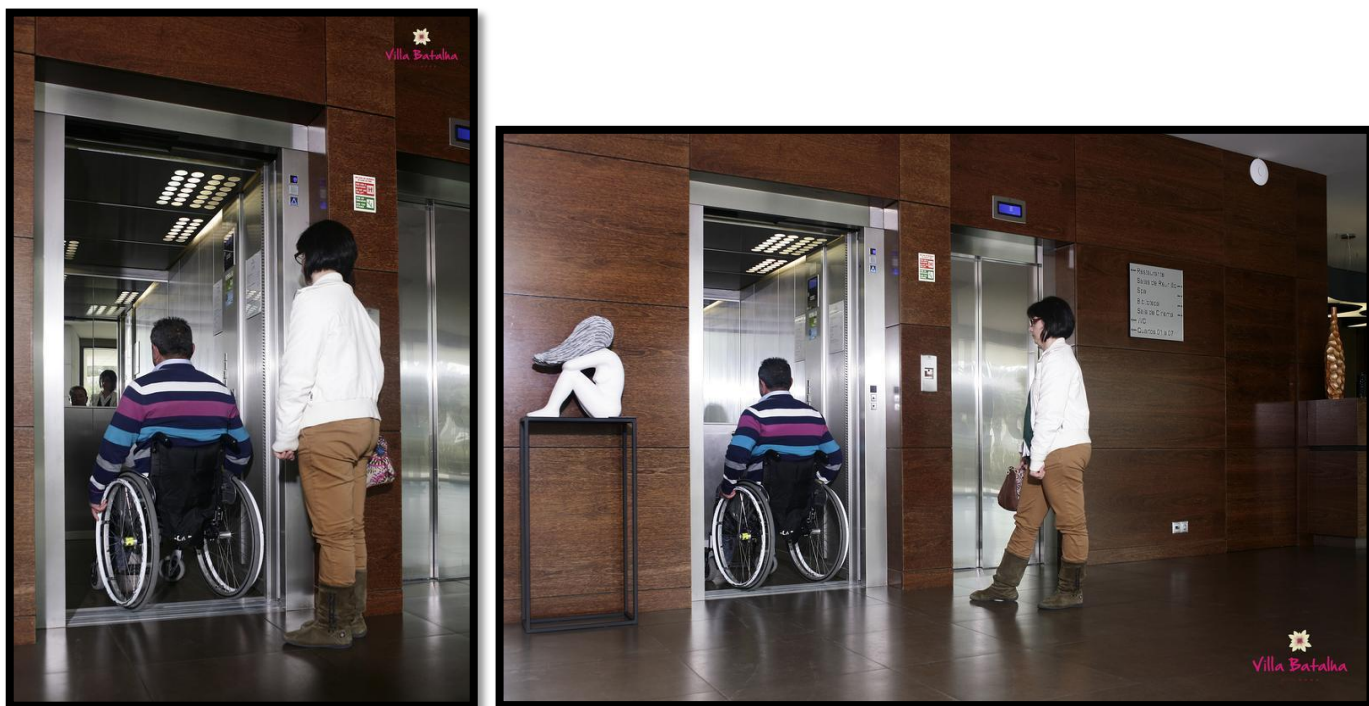


Figura 53 - Elevadores

- Os 93 quartos e as casas de banho têm apenas uma cota.
- O sistema de **abertura das portas** dos quartos é bastante fácil, através de cartão magnético por aproximação.

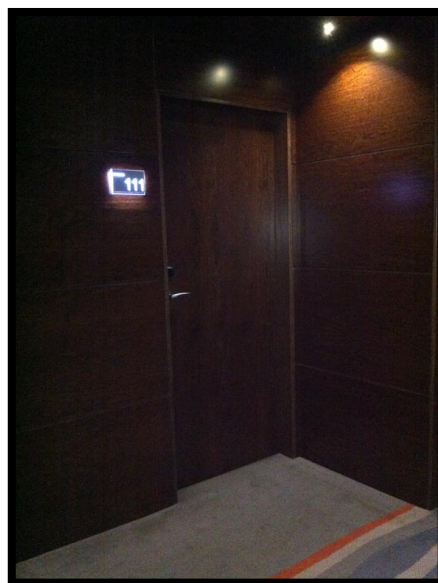


Figura 54 - 1º Piso - Quarto Adaptado

Fonte:
<https://i8f0yi.s.cld.pt>

- As **portas das casas de banho** são deslizantes, e têm espaço suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, permitindo uma óptima Acessibilidade.



Figura 55 - I.S. Acessível

- As **áreas** são amplas e permitem a fácil circulação de pessoas com Mobilidade Reduzida.

Fonte: <https://i8f0yi.s.cld.pt>

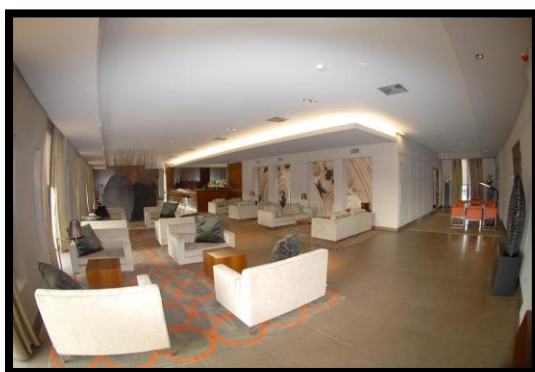


Figura 56 - Bar Claustro

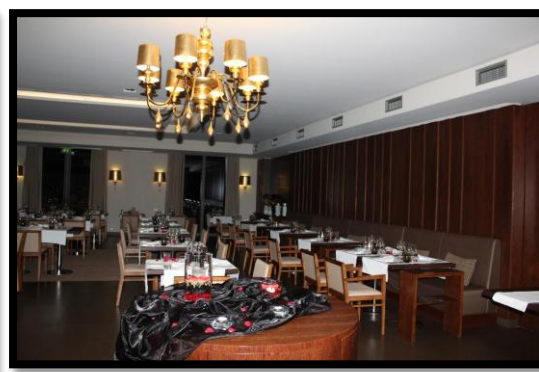


Figura 57 - Restaurante

- Há **12 unidades de alojamento** preparados permanentemente com barras de segurança e acessórios amovíveis. Para maior conforto do hóspede com Mobilidade Reduzida, o Hotel disponibiliza ainda cadeiras para colocar nos duches.

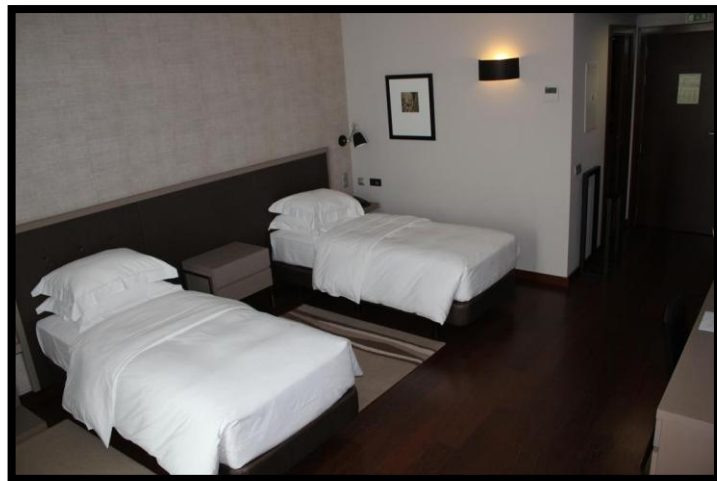


Figura 58 - I.S. das U.A. Quarto standart adaptados



Figura 59 - I.S. das U.A.

- No piso térreo, existem **2 instalações sanitárias** para pessoas com Mobilidade Reduzida.

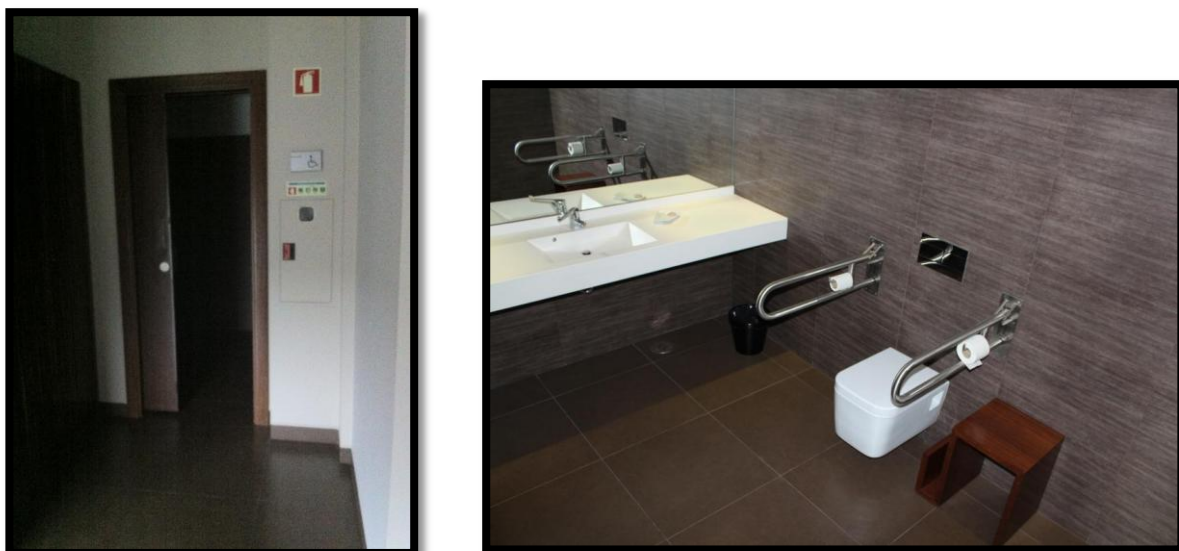


Figura 60 - W.C. adaptadas no piso da receção

- No **exterior**, os passeios e as vias de acesso são amplos e com boa aderência, permitindo a fácil circulação pelos jardins, pela esplanada ribeirinha e pelos campos de Golfe e de Ténis.



Figura 61 - Jardim com boa acessibilidade

Fonte:

<https://i8f0yi.s.cld.pt>

Análise dos Estudos de caso

Os questionários que foram aplicados aos hotéis em estudo tiveram como objetivo conhecer, por um lado, as boas práticas em termos de acessibilidades que se encontram aplicadas nos hotéis e, por outro, a perspetiva de alguns dos responsáveis hoteleiros em Portugal (neste estudo os diretores dos três hotéis seleccionados) relativamente à sua postura no que diz respeito à Hotelaria Acessível - acessibilidade nos hotéis: um conceito inclusivo. Os Hotéis seleccionados frequentemente hóspedes com necessidades especiais.

Para que haja uma Hotelaria Acessível é necessário criar um meio ambiente que se adapte às características destes turistas com alguma deficiência ou mobilidade condicionada, proporcionando-lhes todas as condições para acederem a qualquer lugar e para participarem em qualquer atividade turística, de modo a sentirem a máxima autonomia possível no que diz respeito, nomeadamente, às participações em atividades lúdicas, I.S. e a usufruírem maximamente das unidades de alojamento, tal como evidenciado no Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria e cujos princípios são subjacentes à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

O critério de composição do grupo de hotéis estudados foi a reunião de algumas características tais como: a diversidade de regiões (Portimão, Alcobça e Batalha), os três estabelecimentos hoteleiros serem da mesma categoria de 4 estrelas (sendo um deles 4 estrela superior).

Julgo que, desse modo, fui ao encontro deste repto: “Procura-se a diversidade e não a homogeneidade, e, para garantir que a investigação abordou a realidade considerando as variações necessárias, é preciso assegurar a presença da diversidade dos sujeitos ou das situações em estudo” (Guerra, 2006, p. 41).

Com base nas respostas dos inquiridos (os responsáveis pelos hotéis em apreço) foi-me possível constatar que esses hotéis podem ser considerados como paradigmáticos de boas práticas nesta temática, mostrando como levam a sério a importância da acessibilidade dos hotéis em Portugal, tendo em conta o investimento realizado logo desde o início pensando em TODOS, em conformidade com a filosofia do Hotel para Todos.

Como referido supra, a hotelaria acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência ou com algumas necessidades especiais; beneficia todos.

Os estabelecimentos de alojamento estudados disponibilizam um número razoável de unidades de alojamento totalmente acessíveis sem necessidade de assistência de terceiros, o que favorece a autonomia dos clientes. As U.A. estão localizados em pisos estratégicos para facilitar as medidas de evacuação e as rotas de saída de emergência.

Relativamente aos espaços das unidades de alojamento adaptadas, os utilizadores beneficiam de espaço suficiente para se movimentarem de forma a adaptarem-se às instalações e a localizar os serviços bem como a comunicarem de maneira confortável e independente. O mesmo escopo de garantir as acessibilidades está presente nas instalações sanitárias, o que é fulcral.

Em termos comparativos em relação aos hotéis portugueses - em que um longo caminho nesta área está por trilhar- considero que, de um modo geral, os hotéis avaliados nesta investigação se afiguram como exemplares ao nível da aplicação de boas práticas.

Destaco, em especial, o grupo Água Hotels Riverside que pode ser encarado como uma referência no que respeita à acessibilidade hoteleira, pelo facto de ter uma filosofia consentânea com o desiderato de um equipamento hoteleiro para todos. O melhor *feedback* do sucesso dessa aposta deste hotel no campo das acessibilidades é o facto de ter uma taxa de ocupação elevada neste segmento de pessoas com necessidades especiais. Visto que o hotel está localizado no Algarve, Portimão, uma zona turística por excelência no contexto do país, especialmente na denominada “época alta”, seria possível equacionar o fenómeno da sazonalidade, porém o hotel Riverside não é afectado por tal fenómeno, mantendo-se estabilizada a procura por parte deste segmento de hóspedes. Com efeito, é possível asseverar que a procura deste hotel por turistas com necessidades especiais não é exclusivamente motivada pela tríade sol, mar e golfe, mas outrossim por um alojamento que lhes proporcione experiências únicas, como a realização de determinadas atividades que o hotel lhes propicia.

A oferta turística do Riverside é constituída por um conjunto de elementos que tornam o hotel acessível, do qual se destacam: o atendimento personalizado na receção

ao cliente (é o primeiro e o último contacto que o hóspede guarda na sua memória), as infra-estruturas e equipamentos adaptados, os preços, a qualidade dos serviços e da informação prestados durante a estadia, e, sobretudo, a disponibilização dos acessos adaptados.

Estando este hotel numa fase de velocidade cruzeiro, porém, os seus responsáveis estão firmemente convencidos da importância desta temática.

Por seu lado, o Real Abadia Congress & SPA Hotel, é um hotel que também tem em mira a promoção de uma hotelaria acessível. Pauta-se pelas boas práticas em desenvolvimento, sendo que também ocorre uma forte aposta na capacitação de toda a equipa do hotel para dar resposta aos clientes com necessidades especiais, investindo em programas de formação qualificada para atender e receber o maior número de clientes, com ou sem deficiência, o que faz dele um hotel inclusivo.

Este empreendimento turístico tem todas as infra-estruturas e serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais, desde logo o acesso ao próprio hotel, pois na entrada observamos o estacionamento temporário junto à zona de receção para um acesso mais curto e rápido; dois lugares destinados a pessoas com mobilidade reduzida devidamente dimensionados e assinalados com o símbolo universal de acessibilidade; rampas acompanhadas por corrimão, escadas de acesso à porta de entrada (a porta principal é automática); e nas áreas comuns é possível fazer uma rotação de 360° com uma cadeira de rodas. Além disso, dispõe de instalações sanitárias acessíveis com alarme.

Todavia, os quartos standart do hotel são indicados apenas para pessoas com leves dificuldades motoras, porque a sua I.S. não é adaptada ao que exige o DL. 163/2006. As outras unidades de alojamento dispõem de equipamentos mobiliários amovíveis e complementam-se com as ajudas técnicas disponibilizadas pelo hotel, as camas são articuladas e os roupeiros são adaptados.

Nas zonas comuns, o espaço interior permite a circulação de pessoas com mobilidade reduzida: os corredores são largos e dispõem de zonas onde é possível, para os hóspedes de cadeira de rodas, fazer rotações de 360°. A piscina interior é acessível através de uma cadeira hidráulica (capacidade 140kg), a qual também pode ser instalada

na piscina exterior. Na zona do spa, existem I.S. adaptadas a pessoas com mobilidade reduzida.

O Real Abadia, tem como ajudas técnicas disponíveis para pessoas com necessidades específicas: cadeiras de rodas, cadeira de rodas de banho, tábua de transferências, kit para cão guia (cesto para dormir, comedouro e bebedouro), andarilho, alteador (10 cm), canadiana/bengala e kit de acessibilidade (régua, lupa, telemóvel). Outros serviços complementares, mas mediante marcação prévia, como sessão de fisioterapia, serviço de enfermagem, possibilidade de excursões em carrinhas adaptadas, entre outros recursos especiais.

Por conseguinte, o Abadia é também um hotel para Todos.

Quanto ao Hotel Villa Batalha aplica igualmente o conceito de uma hotelaria acessível, moderna e inovadora, apresentado um elevado nível de conforto e comodidade para pessoas com necessidades especiais.

Os principais segmentos de mercado do hotel Villa Batalha são: o segmento de Corporate, o segmento de MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions) e o segmento familiar.

Este hotel tem boas acessibilidades, tanto no seu interior como exterior e facilita o acesso e a mobilização dos mesmos.

A boa acessibilidade começa logo na entrada do edifício: tem a porta automática, através de sensores; as zonas de estacionamento apresentam rampas, elevadores ou pequenos degraus; as unidades de alojamento têm portas espaçosas, permitindo a passagem de uma cadeira de rodas; tem sistema de abertura facilitado através de aproximação de um cartão magnético e os puxadores encontram-se colocados a uma altura apropriada. A receção do Hotel dispõe de um balcão rebaixado, o que permite um atendimento mais personalizado para pessoas com cadeiras de rodas e pessoas com nanismo. Tem um lobby bastante amplo e uma zona de lazer, com computadores de acesso gratuito, estando adaptado a qualquer tipo de cliente como impõe uma hotelaria inclusiva.

Portanto, o Villa Batalha Hotel preocupou-se em criar um hotel “de todos, para todos”.

Características dos Estabelecimentos Hoteleiros



Água Hotels Riverside

- Ano de Construção: 2011
- Localização: Portimão
- Cadeia Hoteleira: Água Hotels
- Categoria: 4 Estrelas
- Nº de Edifício/Piso: 4
- Taxa de Ocupação: 80%
- Nº de Quartos: 134
- Nº de U.A. adaptadas: 74
- Público Alvo: Hóspedes com mobilidade reduzida, pessoas com mais de 60 anos, crianças, grávidas, nanismo, entre outros.



Real Abadia Hotel

- Ano de Construção: 2013
- Localização: Alcobaça
- Cadeia Hoteleira: -
- Categoria: 4 Estrelas
- Nº de Edifício/Piso: -
- Taxa de Ocupação: -
- Nº de Quartos: 32
- Nº de Quartos Adaptados: 2
- Público Alvo: Pessoas com Cadeira de rodas; Sêniores; pessoas com mobilidade condicionada (grávidas)



Villa Batalha Hotel

- Ano de Construção: 2009
- Localização: Batalha
- Cadeia Hoteleira: -
- Categoria: 4 Estrelas Superior
- Nº de Edifício/Piso: 3
- Taxa de Ocupação: 55%
- Nº de Quartos: 93
- Nº de Quartos Adaptados: 12
- Público Alvo: Idosos, famílias, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com deficiências visual, etc.



Fonte: Autora

➤ **Espaços comuns nos Hotéis**

As determinadas tipologias e classificações ficam sujeitas às exigências do RJE, que impõe a existência de vários tipos de espaços, regras de organização funcional e dimensões mínimas.

Os espaços mais comuns em hotéis, nesses casos concretos, segundo a estratégia, os objectivos e o enquadramento, os hotéis incluem apenas alguns destes espaços ou outros adicionais, (ver anexo – planta do hotel Riverside).

▪ **Grupo de Áreas de Público:**

1. Áreas privadas de público:

- Alojamento – o que define o número e tipo das unidades de alojamento.
 - ✓ Quartos Singles;
 - ✓ Quartos Duplos;
 - ✓ Suites (de diversos tipos);
 - ✓ Apartamentos .

2. Áreas comuns de público:

- Restaurante (es) – ref.^a obrigação legal + dimensionamento;
- Bar (es);
- Espaços polivalentes (sala de banquetes, conferencias, reuniões, entre outros);
- Espaços de estar – ref.^a obrigação legal + dimensionamento;
- Health – club/SPA;
- Lojas/serviços pessoais;
- Outros espaços de público.

▪ **Grupo de Áreas de Serviço:**

1. Áreas de serviço:

- Apoio de pisos/offices;
- Lavandaria /rouparia;
- Cozinha;
- Economato;
- Cave/garrafeira;
- Taras/vasilhames;
- Depósitos de lixo;
- Outras áreas de serviço.

2. Área Administração e Operacionais:

- Direcção comercial/ marketing;
- Recursos humanos;
- Contabilidade;
- Áreas administração / back-office;
- Direcção (direcções);
- Front-office / Recepção.

3. Instalações de pessoal

- Instalações sanitárias/ Balneários / Vestiários (ref.^a obrigação legal; podem ser diferenciados e ter apoios dispersos no edifício);
- Sala de Estar / Convívio;
- Refeitório (ref.^a obrigação legal).

Obs. Para melhor entendimento dessas áreas anexo – planta do Água Hotels Riverside.

As tipologias das unidades de alojamento nos estabelecimentos hoteleiros são:

i. Quartos singles ou individuais

- Composto só por uma cama fixa *standart*, destinados apenas a um utilizador (capacidade = 1 pax)

ii. Quartos duplos

- Composto por duas camas fixas *standart* – o mais comum – ou uma cama de casal, destinados a duas pessoas (capacidade = 2 pax)

iii. Suites

- Unidade de alojamento compostas, no mínimo, por zona de estar, quarto e I.S.
- A capacidade depende do nº de configuração dos quartos, que podem ser vários, o que remete para i. e ii.
- Podem assumir diversas variantes, com designações comerciais específicas, como suite executiva, suite presidencial, suite nupcial, entre outras.
- A zona de estar tem que ser separável, o que não significa que seja uma “sala”, mas que existam dispositivos, ou mobiliário, que assegurem essa separação.

iv. Apartamentos

- Unidades com maior autonomia funcional, mais semelhantes à habitação.
- Têm sala e cozinha, ou kitchenette.
- Ao contrário dos quartos e suites, os apartamentos podem ser vendidos, continuando sempre afectos à exploração turística.

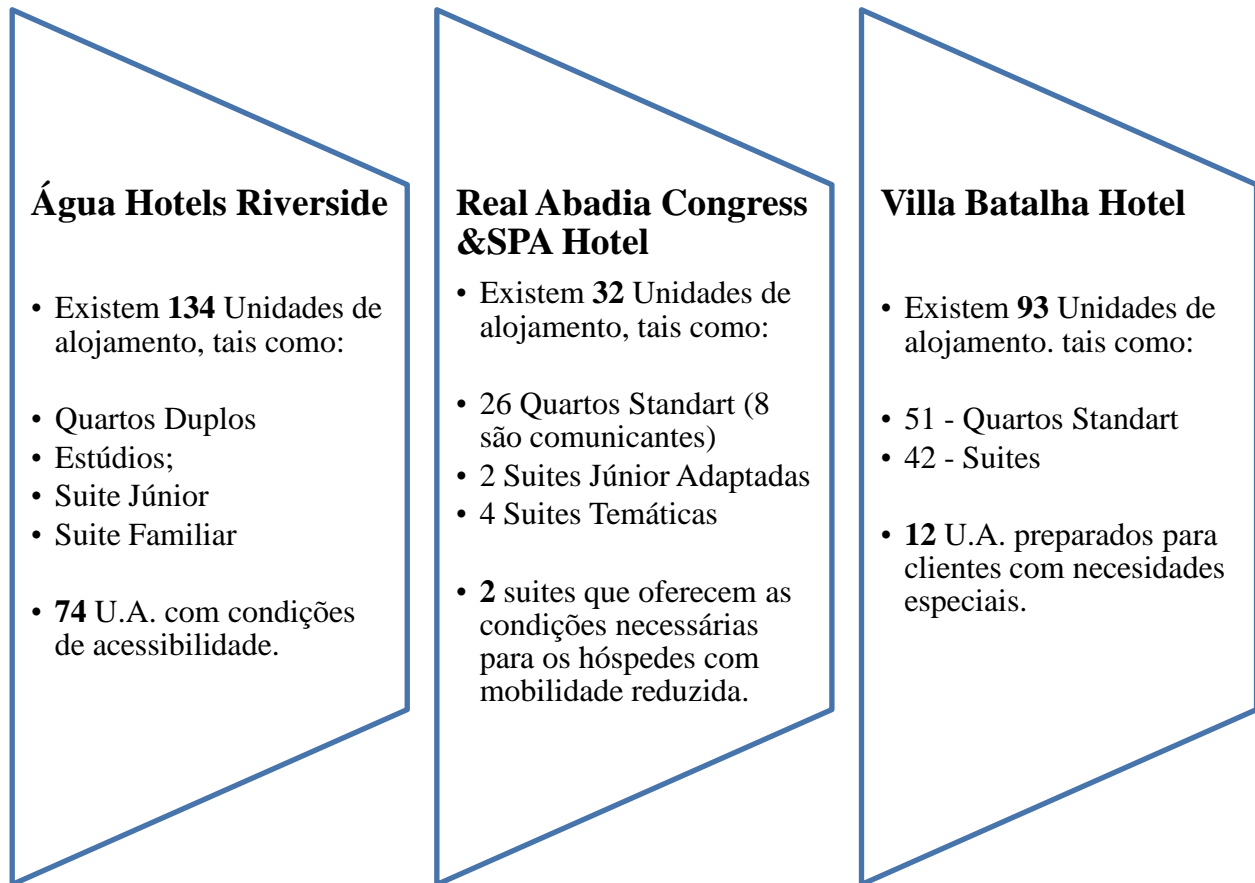
- Podem ser várias tipologias, referidas pelo número de quartos.
- Quando compostos por um único espaço, são referidos como “estúdio”.
- Capacidade é a correspondente ao número e tipo dos quartos



Figura 62 - Tipologia de Unidades de alojamento

Fonte: Unidade Curricular AH&GE, ESHTe,

Tipologia dos Quartos dos hotéis em estudo



Fonte: Autora

O alojamento é o *core business* dos hotéis, ou seja, a atividade principal no seu programa funcional. Assim, as unidades de alojamento (quartos, suites e ou apartamentos) representam normalmente a maior parte da área construída e constituem o elemento essencial e, muitas vezes, o gerador da organização dos espaços dos hotéis.

O que os três hotéis têm em comum relativamente as facilidades/necessidades de acesso ao alojamento...



Fonte: Autora

A acessibilidade na hotelaria é uma oportunidade de negócio para os gestores hoteleiros e para o destino/marca Portugal. Tendo o país unidades hoteleiras que proporcionam infra-estruturas, equipamentos e serviços para pessoas com necessidades especiais, é preciso ter em atenção um novo segmento de mercado.

Um hotel tem quer ter as condições mínimas para poder receber esse tipo de clientela, no entanto, o hotel Riverside, Villa Batalha e o Real Abadia são exemplos de boas práticas de acessibilidade hoteleira a nível do país. Apostam na acessibilidade com o intuito de reforçar o “bem receber”, como também para diferenciar e diversificar a oferta e captar novos clientes.

A crescente importância do segmento das pessoas com necessidades específicas é uma forma de competitividade dos destinos, como forma de valorização da oferta turística e de diferenciação positiva.

Estes hotéis dão respostas adequadas às necessidades específicas de cada cliente, sejam mobilidade reduzida, sensoriais, grávidas, pessoas com 60 anos ou mais, crianças, entre outros clientes. Cada hóspede é um hóspede especial com ou sem deficiências.

Em Portugal existem vários empreendimentos turísticos, mas nem todos dão resposta a este tipo de turista. Não se trata de ter um hotel acessível, mas sim, Portugal ser acessível a todos, trabalhando em equipa para fazer um Destino para Todos.

Conclusão

A pesquisa nasce de uma preocupação ou de uma insatisfação para com as respostas que já temos; ela constitui fundamentalmente uma inquietação (Faria, 2012). A presente investigação aborda a problemática da inclusão social no contexto da hotelaria, incidindo sobre as vivências em Portugal, com o intuito de contribuir para que possam vir a ser criados mais espaços acessíveis, para fornecer mais informações sobre as reais necessidades de forma a cooperar com o avanço do turismo destinado a todos, uma realidade e necessidade crescentes.

Numa primeira fase, o estudo contava com 3 estabelecimentos hoteleiros em fases de estágios diferentes como o Água Hotels Riverside, estando numa fase de velocidade cruzeiro; Villa Batalha Hotel, tendo boas práticas em desenvolvimento e por último, um projecto construído de raiz o Vidago Health and Nature Hotel. Mas infelizmente não me foi possível obter informações concretas sobre o projeto do hotel Vidago, por uma questão de burocracias. Como plano B, escolhi o hotel Real Abadia Congress & SPA Hotel, que tem ótimas estruturas em termos de acessibilidade na hotelaria.

O questionário deveria ter sido aplicado aos colaboradores das redes hoteleiras, profissionais de hotelaria e turismo e de outros os utilizadores com Necessidades Especiais dos hotéis em questão. Não posso deixar de vincar aqui o meu lamento pela falta de disponibilidade de dois dos responsáveis dos hotéis estudados, os permanentes escolhos que me dificultaram a obtenção de todos os questionários. Apenas o Hotel Real Abadia respondeu ao questionário todo (ver em anexo); o Hotel Villa Batalha respondeu somente a três perguntas (ver em anexo). Não obtive nenhuma resposta por parte do Hotel Riverside. Contudo, não foi por falta de envidar todos os meus esforços na obtenção dos mesmos, sucessivos mails e telefonemas sem resposta.

Ainda relativamente às dificuldades sentidas durante a realização da dissertação passaram especialmente pela escassa informação sobre a hotelaria acessível, isto é, ainda não existe uma literatura extensa nem tampouco consolidada sobre o tema da Hotelaria Acessível, pelo que, não raro, tive de recorrer a publicações de imprensas, a documentos disponíveis no Turismo de Portugal e as demais informações tiveram como

fonte os websites dos hotéis, contudo, tive a preocupação de apenas selecionar informações atualizadas.

Conforme referem Almeida e Freire (2007, p. 112) “um aspeto essencial da investigação é a definição dos grupos de sujeitos a considerar”, por isso, essa escolha dá-se como forma a englobar as duas dimensões do serviço, o lado de quem o presta, exemplificando situações que aconteceram, quer positivas ou negativas, bem como daquilo que os estabelecimentos dispõem e/ou deveriam dispor e, por outro lado, a percepção daqueles que usufruem desses serviços.

Mas infelizmente, não aconteceu o desejado. Porém, os questionários foram enviados e respondidos pelos Directores hoteleiros, que acabaram por ser os únicos participantes nesta investigação, o que assumo como uma limitação do estudo e que almejo ver colmatada em estudo posterior de maior âmbito.

Acredito que “o primeiro grande objetivo da análise de conteúdo é o de organizar os conteúdos de um conjunto de mensagens num sistema de categorias que traduzem as ideias-chave veiculadas pela documentação em análise (Amado, 2013), pois “ela incide sobre mensagens variadas onde o investigador escolhe os termos utilizados pelo locutor, a sua frequência e o seu modo de disposição. A construção do discurso e o seu desenvolvimento são fontes de informações a partir das quais o investigador constrói um conhecimento” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 226).

O período de análise e interpretação do conteúdo é intenso e trabalhoso, mas através dele podemos confirmar que a importância dos dados não está em si mesmos, mas em proporcionar respostas à investigação (Lakatos & Marconi, 2003).

De forma humílima, este estudo constitui o meu contributo para a reflexão de uma problemática que merece ser enfatizada, estando certa que não obstante o que a lei obriga, a oferta hoteleira portuguesa, na sua maioria, ainda tem muitos passos a dar rumo à promoção de experiências em estabelecimentos hoteleiros cada vez mais confortáveis aos turistas com limitações físicas ou cognitivas.

O turismo é eminentemente um bem social e a hotelaria como elemento central daquele deve estar ao alcance de todos o que, na prática, infelizmente ainda não acontece. Os Hotéis que estudei são casos louváveis de uma mudança de paradigma na

Orientações para Estudos Futuros

Muitos progressos já foram alcançados a nível da acessibilidade em Portugal, todavia ainda não são suficientes para dar respostas a um grande segmento de turistas com necessidades especiais.

Um estudo de maior fôlego, e que extravasa o âmbito desta minha investigação, poderia incidir sobre um levantamento mais amplo, incluindo um maior número de exemplos positivos, mas igualmente dando conta de exemplos negativos, ou seja, de hotéis que ainda não investem na eliminação de condicionantes para que um turista com uma limitação física, intelectual ou com uma doença crónica possa usufruir das unidades hoteleiras ao mesmo nível que um cliente/turista sem qualquer limitação.

Será muito importante indagar aprofundadamente sobre a existência ou inexistência de uma verdadeira estratégia nacional a médio e longo prazo suscetível de despertar a consciência dos hoteleiros enquanto importantes *players* do mercado do turismo.

Outra sugestão que avento diz respeito à realização de um estudo capaz de demonstrar a necessidade, a mais-valia, da existência de uma disciplina justamente sobre Hotelaria Acessível nas academias de formação turística.

Da minha parte, num estudo ulterior gostaria de refletir acerca de programas específicos e adaptados às necessidades de clientes de hotéis com necessidades especiais, numa vertente simultaneamente teórica e empírica.

Bibliografia

AAVV, (2010). *Turismo Acessível em Portugal. Lei, oportunidades económicas, informação*, Coordenação de Pedro Homem Gouveia, Lisboa: Edição Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

ALMEIDA, L. S. & Freire, T. (2007). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psquilíbrios Edições.

AMADO, J. (2013). *Manual de investigação qualitativa em educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

ARAÚJO, A. (2001). *Cidadãos portadores de deficiência: o seu lugar na Constituição da República*, Coimbra.

BARDIN, L.(2006). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Câmara Municipal da Lousã. (2007) – *Manual de Recomendações sobre acessibilidade para os agentes da oferta turística da Lousã*, Lousã: CML.

CANOTILHO, J.J. Gomes e MOREIRA, V. (2007). *Constituição da República Portuguesa Anotada*, Vol. I, Coimbra: Coimbra Editora.

CECD, (2011). *Relatório do Estudo Turismo inclusivo – Competências de Atendimento de Pessoas com Deficiência*, Mira Sintra.

COUTINHO, C. P. (2008). *A qualidade da investigação educativa de natureza qualitativa: questões relativas à fidelidade e validade*. Educação Unisinos, 12 (1), 5-15.

CUNHA, L.(2006). *Economia e Política do Turismo*. Alfragide: McGraw-Hill Portugal.

GOLIARD, F. “Le Tourisme sasi par par le Handicap”, In: *Junstourisme*, Octobre 2014, [consultado 20 de Maio 2016].

DARUWALLA, P., & Darcy, S. (2005). *Personal and societal attitudes to disability*. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 549–570.

Decreto-Lei nº 163/2006, Diário da República, 1ª série — N° 152 — 8 de Agosto de 2006.

DEVILE, E., GARCIA, A. e CRVALHO, F. (2011). *Turismo Acessível – O caso do turismo para pessoas com mobilidade reduzida em Portugal*.

FARIA, C. P. (2012) - *Inclusão de alunos com necessidades educativas especiais no ensino superior: estudo exploratório sobre a percepção dos docentes* (Dissertação de mestrado não publicada). Universidade da Madeira.

GONZAGA, A. M. (2006). *A pesquisa em educação: um desenho metodológico centrado na abordagem qualitativa in Pesquisa em educação*. São Paulo: Loyola.

GUERRA, I. (2006) - *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: Sentidos e formas de uso. Estoril: Principia*.

LAKATOS, E. M. & Marconi, M. A. (2003) - *Fundamentos de metodologia científica* (5ª ed.). São Paulo: Atlas.

MARTINS, G. A. (2006) - *Estudo de caso: Uma estratégia de pesquisa*. São Paulo: Atlas.

MAY, T. (2004). *Pesquisa Social: Questões, métodos e processos*. (3ª ed.). Porto Alegre: Artmed.

MARTINS, A. (2001). “Los Derechos de los Deficientes en Portugal”, in: MACHADO, Santiago Munoz e outros, *Dicionário Técnico e Jurídico da Protecção Social*, Coimbra.

MENDES, B. e PAULA, N. (2008). “A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes”, *Turismo em Análise*, V.19, n.2, pp. 330-332; 334-335. Doc. PDF - Disponível em: <http://www.pesquisaemtransportes.net.br/turismoemanalise/index.php/turismoemanalise/article/viewFile/11/11> [consultado 17 de Maio de 2016].

MINAYO, M. C. S. (1994). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.

MONTEIRO, J. (2004). *Responsabilidade Social do Design*. Coimbra: Markth!nk - Investors in Special People.

MONTES, R. e F. ARAGALL, F. (2009). “Turismo Acessível ou Turismo para todos? Sustentabilidade do Negócio.” In: *Revista Turismo & Desenvolvimento* n.o 11, pp.141-145.

NERI DE SOUZA, F., Costa, A. P. & Moreira, A. (2011). *Análise de Dados Qualitativos Suportada pelo Software WebQDA. Atas da VII Conferência Internacional de TIC na Educação: Perspetivas de Inovação, Challanges*, 49-56.

OMS. (2011), Banco Mundial – *World Reporto n Disability*. Genebra: OMS.

OMT – Organização Mundial de Turismo. (1999). Código Mundial de Ética do Turismo Tradução Direcção Geral Turismo Portugal, [http://www.madeiratourism.org/pls/wsm/docs/F1522518145/Codigo%20Etica%20do%20Turismo-PT .pdf](http://www.madeiratourism.org/pls/wsm/docs/F1522518145/Codigo%20Etica%20do%20Turismo-PT.pdf) [consultado 22 de Maio 2016].

Organização Mundial do Turismo. (2006)- *Tourism market trends, world overview and topics*, Ed. Madrid: OMT.

QUIVY, R. & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (2ª ed.). Lisboa: Gradiva.

PEIXOTO, N. e P. NEUMANN, P.(2009) “Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o “Turismo para todos”. Relevância Económico-Social” In: *Revista Turismo & Desenvolvimento* , nº 11, 147-154.

Revista Turismo & Desenvolvimento, n.º 11 (2009).

Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2007). *Turismo Acessível, Turismo para Todos – Guia de Referência para Profissionais de Turismo*, Lisboa: SNRIPD.

SMITH, Matthew; AMORIM, Ericka e SOARES, Cláudia. (2013). “O Turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico.”, in: *Pasos- Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural*, Vol. 11, n.º3.

SOARES, A. S. V. (2012). *Turismo Acessível: O caso da oferta turística na cidade de Aveiro*. (Dissertação de mestrado não publicada). Universidade de Aveiro.

STAKE, R. E. (2012) . *A arte da Investigação com estudos de caso*. (3ª ed). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

TEIXEIRA, Paula Fernandes e PIRES, Sofia, “Próximo Destino: Turismo Acessível a TODOS”, *Plural & Singular. Revista Trimestral dedicada à Temática da Deficiência*, Edição 03, Junho/Julho/agosto, 2013, pp. 32-41. http://www.institutodemobilidade.org/noticias/pdfs/2013_plural3.pdf [Consultado 12 de Junho 2016].

Webgrafia

[Http://www.etcaats.eu/resources/2010-a-europe-accessible-for-all-3.pdf](http://www.etcaats.eu/resources/2010-a-europe-accessible-for-all-3.pdf) [consultado 15 de Agosto 2016]

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=50498 [consultado 24 de Agosto de Outubro 2016]

<http://wtd.unwto.org/content/official-messages-world-tourism-day-0> [consultado 15 de Setembro 2016]

<http://wtd.unwto.org/content/27-september-world-tourism-day-0> [consultado 15 de Setembro 2016]

<http://www.hotelvillabatalha.com/> [consultado 23 de Setembro 2016]

<http://player.slideplayer.com.br/10/2846994/> [consultado 01 de Outubro 2016]

<https://pt.hoteis.com/ho377483/agua-hotels-riverside-lagoa-portugal/> [consultado 01 de Outubro 2016]

<http://realabadiahotel.pt/pt/hotel-para-todos> [consultado 10 de Outubro 2016]

<http://www.inr.pt/content/1/1487/estrategia-nacional-para-deficiencia-edef>

<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RightsOfDisabledPersons.aspx> [consultado 24 de Agosto de Outubro 2016]

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Pages/turismo-acessivel-documentos-tecnicos.aspx> [consultado 24 de Outubro 2016]

<http://www.portaldolicenciamento.com/condicoes-de-instalacao/instalacoes-sanitarias/acessivel.html> [consultado 27 de Outubro 2016]

Anexos

- *Questionário Hotelaria Acessível – Real Abadia Congress & SPA Hotel*

- *Questionário Hotelaria Acessível – Villa Batalha Hotel*

Questionário Hotelaria Acessível – Real Abadia Congress &SPA Hotel

1. Considera a acessibilidade na hotelaria uma oportunidade, um desafio, um obstáculo ? Porquê?

A acessibilidade na hotelaria é simultaneamente uma oportunidade e um desafio. Uma oportunidade porque quando uma unidade hoteleira está preparada para pessoas com necessidades especiais tem melhores condições para todos os clientes/hóspedes e até colaboradores mesmo aqueles que não têm mobilidade reduzida. Neste cenário, existem barreiras arquitetónicas que são suprimidas e o serviço encontra-se mais orientado para as necessidades clientes/hóspedes o que consequentemente leva a uma melhor relação qualidade/preço.

Por outro lado, trata-se de um desafio uma vez que o campo das necessidades especiais muito abrangente a unidade hoteleira terá de perceber, dentro das condições que tem, o que terá de modificar a nível de arquitetura e serviço para responder às necessidades do turismo acessível.

2. Pensa que a problemática da hotelaria acessível ainda é pouco conhecida e objecto de pouco investimento?

De facto, ainda existe muito desconhecimento relativamente ao conceito de turismo acessível e daí surge a falta de investimento. O turismo acessível não acaba no que a lei obriga a nível de construção de edifícios. A construção de quartos e infra-estruturas sem barreiras deve ser acompanhada de investimento na formação do staff mas também na aquisição de ajudas técnicas e no estabelecimento de parcerias que se tornem uma mais valia para a prestação de serviços adequados aos hóspedes/clientes.

3. Em seu entender o que falta fazer para oferecer melhores serviços na hotelaria acessível?

Falta mais oferta de serviços/atividades turísticas. Um hotel bem equipado e acessível dificilmente se venderá se não tiver uma oferta turista completar alargada (transportes, tours, experiências de equitação, acessos ...) na região onde se insere.

4. Na sua perspectiva de que forma os hoteleiros, em Portugal, encaram, em geral, o turismo para Todos?

De um modo geral, os hoteleiros encaram o turismo para todos como uma oportunidade, mas este segmento de mercado ainda não é suficientemente expressivo para que seja apelativo e leve aos investimentos estruturais necessários, principalmente em unidades mais antigas.

5. Do seu ponto de vista em que se traduz uma hotelaria acessível? Quais as boas práticas que destaca?

Uma hotelaria acessível traduz-se em unidades de alojamento sem barreiras físicas para os seus hóspedes e com funcionários preparados para responder às suas necessidades. As boas práticas a destacar devem ser estruturais e de serviços. Por exemplo, estruturalmente a unidade hoteleira não deve ter barreiras físicas que dificultem a mobilidade dentro do edifício em condições de segurança; ao nível do serviço, os funcionários devem estar dotados de competência que lhes permitam perceber e responder às necessidades dos hóspedes e, se possível, antever essas mesmas necessidades.

6. Como avalia o posicionamento do destino Portugal comparativamente com outros países?

O destino de Portugal está a começar a desenvolver respostas para este segmento de mercado mas enquanto não tivermos uma oferta turística relevante e integrada, em vários serviços do sector, será mais difícil sermos mais competitivos comparativamente com outros destinos que já são reconhecidos como destinos turísticos acessíveis.

7. A hotelaria acessível faz parte da estratégia do hotel? Com que alcance?

O Real Abadia foi construído de raiz com o intuito de ser um hotel acessível. Para além das infraestruturas criadas o hotel foi adquirindo ajudas técnicas e disponibilizando formação aos seus funcionários.

8. De que forma o hotel que lidera aposta no turismo para Todos?

Apostamos em programas especiais e parcerias com operadores nacionais/internacionais especializados neste segmento de mercado, infelizmente ainda não há a adesão que gostaríamos.

9. O facto de o site do hotel ser acessível é importante na relação hotel/cliente?

Sim, termos um site acessível e com bastante informação sobre as condições que os nossos hóspedes podem encontrar é extremamente importante para não criar falsas expectativas e para que estes possam planear a sua estadia de acordo com as suas necessidades.

10. Julga relevante os funcionários do hotel terem formação específica nesta problemática?

Provavelmente será o ponto mais importante na abordagem a este segmento de mercado. Uma equipa bem formada consegue perceber as necessidades dos hóspedes, antevê-las e consegue abordar os hóspedes com maior à vontade para que o serviço seja feito com mais confiança e qualidade.

10.1. Considera que os funcionários estão suficientemente sensibilizados para responder aos clientes com necessidades especiais?

É um trabalho contínuo, temos apostado na formação e procedemos frequentemente ao reforço/atualização das formações dadas anteriormente.

10.2. Considera que eles estão motivados para lidar com essas situações especiais?

Pelas várias informações e formações que dispõem acreditamos que estão motivados para lidar com este tipo de situações.

11. Qual o público que mais procura as condições de acessibilidade que o hotel oferece?

Somos procurados por pessoas em cadeiras de rodas, séniores mas também pessoas com mobilidade condicionada por pequenos períodos como é o caso de grávidas. Somos um hotel também para famílias e dispomos de infra-estruturas pensadas para os mais pequenos (WC dimensionado, fraldário, parque de crianças).

12. Acredita que haverá potencial de crescimento nos consumidores seniores no futuro?

Sim, cada vez mais temos uma população envelhecida com recursos financeiros para despender em viagens pelo que é natural que este segmento de mercado cresça de forma sustentada por vários anos.

13. A existência de clientes com necessidades especiais repercute-se na relação preço/qualidade, ou seja, o custo das estadias é mais elevado para esse sector de hóspedes?

No que diz respeito aos valores de alojamento, os hóspedes com necessidades especiais não têm um preço mais elevado. São consumidores moderados no que diz respeito à aquisição de serviços complementares não incluídos na aquisição da estadia.

14. Quantas unidades de alojamento tem o hotel?

O hotel dispõe de 32 quartos: 26 quartos standard, 2 júnior suites e 4 suites temáticas.

14.1. Quantas dessas unidades estão preparadas/equipadas para acolher Todas as pessoas (com e sem incapacidades)?

Todos os quartos são diferentes e existem quartos mais adaptados que outros. Para receber pessoas com limitações severas temos duas júnior suites; dispomos também das suites temáticas com boas áreas, mas sem camas articuladas e nas quais o mobiliário pode ser retirado/reposicionado; para além destes dispomos ainda de quartos standard com duche para pessoas com limitações menos severas.

15. Considera que o investimento feito no hotel para criar condições de alojamento para Todos é compensador? Porquê?

Acreditamos que no futuro o investimento será compensador já que, neste momento, este segmento de mercado não é tão expressivo como gostaríamos.

Questionário Hotelaria Acessível – Villa Batalha Hotel

1. Considera a acessibilidade na hotelaria uma oportunidade, um desafio, um obstáculo? Porquê?

A acessibilidade é uma temática muito abrangente. Deve, desde logo, ser olhada como uma questão incontornável numa sociedade que quer fazer valer os Direitos Humanos. É uma questão tão profunda que entra no campo da educação e valores pessoais, pilares de uma sociedade justa e igualitária.

No tema particular da acessibilidade na Hotelaria, considero que é em simultâneo um desafio e uma oportunidade.

Se considerarmos toda a abrangência da acessibilidade (mobilidade, audição, visão, alergias/intolerâncias alimentares e alergias não alimentares) e os inúmeros detalhes em cada uma das suas vertentes, existe um espaço considerável para diferenciação e para o valor acrescentado percebido pelo cliente.

Deste ponto de vista é uma oportunidade e um desafio. Uma oportunidade porque as unidades hoteleiras que apostarem no turismo inclusivo com uma oferta qualificada e ajustada estarão com certeza a captar a atenção de milhares (senão milhões) de potenciais clientes pelo Mundo inteiro. Todo esse processo é, também ele, simultaneamente um desafio porque implica necessariamente uma série de ajustes (uns mais profundos que outros) - dependendo dos casos - sem ser possível quantificar o retorno (em receita e no tempo).

Felizmente, nos últimos anos, esta atenção em torno da acessibilidade tem vindo para ordem do dia com maior frequência e isso está de facto a mudar consciências e levantar o véu para uma mudança de paradigma na área do turismo.

2. Pensa que a problemática da hotelaria acessível ainda é pouco conhecida e objecto de pouco investimento?

Parece-me que este é um tema que recolhe cada vez mais a atenção e o interesse dos hoteleiros e outros operadores na área do turismo. Não nos podemos esquecer que este é um segmento de negócio com um forte potencial de crescimento e isso é hoje em dia

razoavelmente aceite na indústria. A grande questão do investimento está muitas vezes relacionada com unidades hoteleiras já existentes e que, na sua génese, não prepararam as suas instalações para o turismo inclusivo. Nessa situação, o montante de investimento necessário poderá ser um fator desencorajador dessa decisão levando a que a mesma seja protelada. Por outro lado, e ainda mais importante, não podemos olhar para o Turismo Acessível e pensar que a solução passa apenas por hotéis acessíveis, o turista vem para conhecer o País/Região: visitar monumentos, fazer experiências, ir a restaurantes, ... e vai ainda precisar de serviços complementares como transporte adaptado. Neste ramo, o caminho a percorrer é ainda muito vasto se compararmos com outros países europeus e o investimento exige também um olhar atento do Estado e Administrações Locais.

3. Em seu entender o que falta fazer para oferecer melhores serviços na hotelaria acessível ?

Em muitos casos é necessário que as próprias instalações serem acessíveis de forma (mais ou menos) indistinta a todos os visitantes. Por vezes podemos estar a falar de pequenos pormenores que podem fazer toda a diferença... Além disso, é preciso também dar uma atenção especial à formação no atendimento e interação com o público.

ANEXO

Planta do Hotel – Água Hotels Riverside

Planta dos Quartos – Villa Batalha Hotel

Planta do Hotel – Água Hotels Riverside

Em relação a apoios á utilização no Riverside, basicamente foi feito o seguinte:

- ✓ Todos os corredores ao nível do piso 0 têm rampas de acesso quando não se encontram ao nível do passeio, sendo que as rampas estão colocadas de forma a não exigir dos utilizadores grandes percursos alternativos às escadas;
- ✓ Sempre que possível utilizou-se rampas em detrimento de escadas;
- ✓ Existem mais estacionamentos para clientes com mobilidade condicionada que os exigidos por lei à altura;
- ✓ Todos os espaços comuns incluindo ginásios salas de congressos piscinas interiores entre outras, têm um acesso sem degraus;
- ✓ Criou-se muito mais quartos com possibilidade de utilização de cadeira de rodas que o exigível legalmente à altura;
- ✓ Os laboratórios são suspensos para permitir a sua utilização em clientes que necessitem de cadeira de rodas;
- ✓ Todos os elevadores permitem a utilização de cadeiras de rodas;
- ✓ A piscina tem uma rampa de acesso que permite a sua utilização em cadeira de rodas sem que seja necessário a saída da mesma para poder usufruir do equipamento;
- ✓ Todos os caminhos foram revestidos em placas planas para aumentar o conforto de quem usa apoios á locomoção ou tenha dificuldades na mesma;
- ✓ A receção tem atendimento sentado para facilitar a comunicação com os utilizadores em cadeira de rodas;
- ✓ Quase não existem desníveis superiores a 2cm para facilidade de acesso e reduzir o risco de queda ao mesmo nível, quando tal não foi possível devido aos materiais utilizados, principalmente nos perfis de alumínio das portas das varandas foram construídas rampas em chapa que são colocadas e eliminam esta barreira arquitectónica;
- ✓ Baixou-se a altura dos varões dos roupeiros por forma a possibilitar o seu uso a utilizadores de cadeiras de rodas;

- ✓ O acesso ao cais de embarque é plano e sem barreiras assim como a entrada no barco que faz transferes para as praias e a cidade de Portimão, também é feito através de uma rampa;
- ✓ As portas das unidades de alojamentos são revestidas a fotografias para facilitar a sua identificação e aumentar o contraste com as paredes facilitando a utilização de portadores de deficiência visual;
- ✓ Foi prevista a utilização de plantas de cheiro sendo utilizado um tipo de planta por piso para facilitar a identificação do local pelo olfacto;
- ✓ Existem quedas de água distintas ao longo do edifício para facilitar a localização de utilizadores pela audição;
- ✓ Foram adquiridas cadeiras de rodas próprias para uso em instalações sanitárias permitindo a utilização de duche e sanita sem ser obrigado a sair destas, facilitando a autonomia de utilizadores com limitações de mobilidade;
- ✓ Nas cabeceiras das camas foram colocados candeeiros flexíveis, mas perfeitamente agarrados á cabeceira, que permitem a identificação da localização da cama pelo tacto, sem causar qualquer incidente.

Estas são as situações que o hotel dispõe de origem, havendo outras que foram implementadas já na exploração do hotel que tiveram sempre em vista a facilitação da sua utilização por clientes com limitações.

Planta do Hotel – Água Hotels Riverside

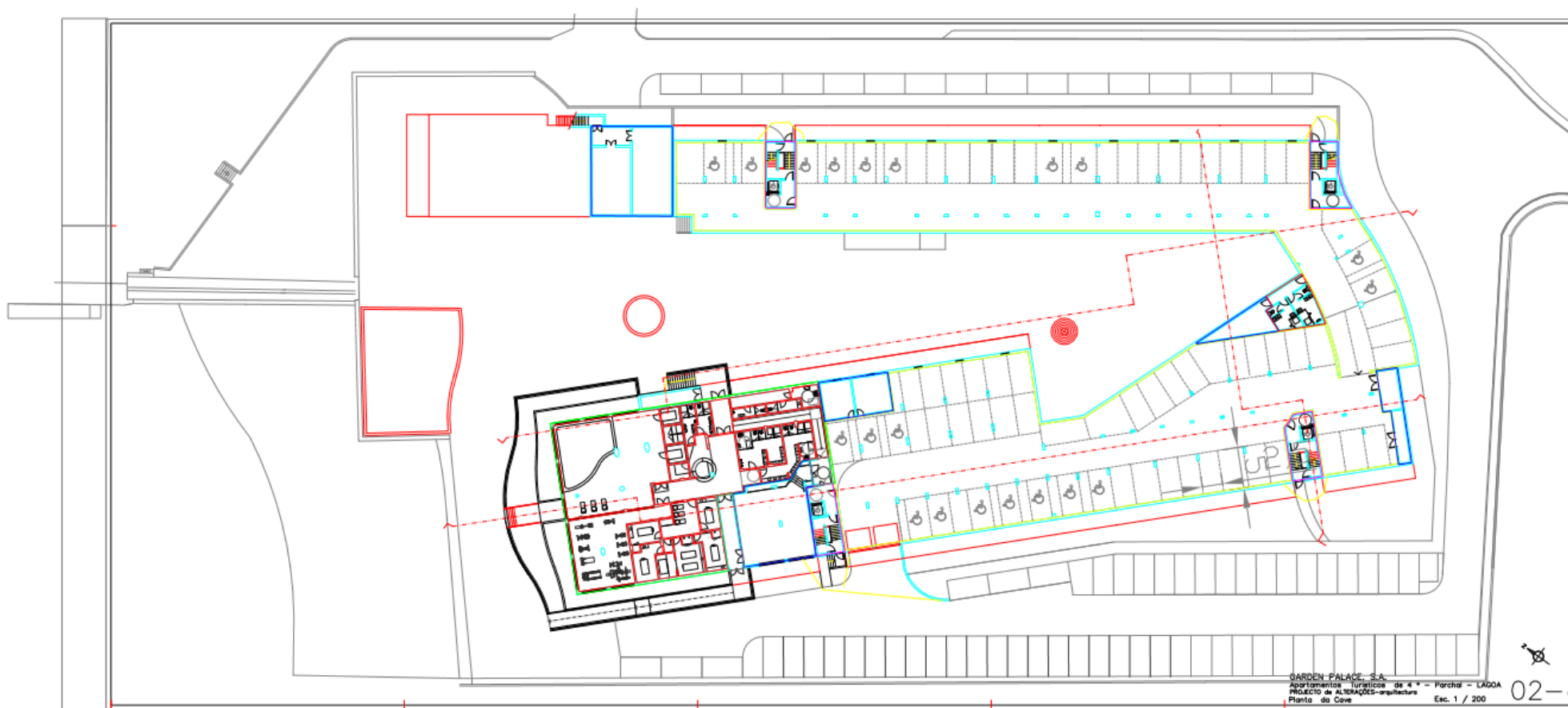


Figura 63 - Planta da Cave do Hotel Riverside



Figura 64 - Plana do R/Chão - Hotel Riverside

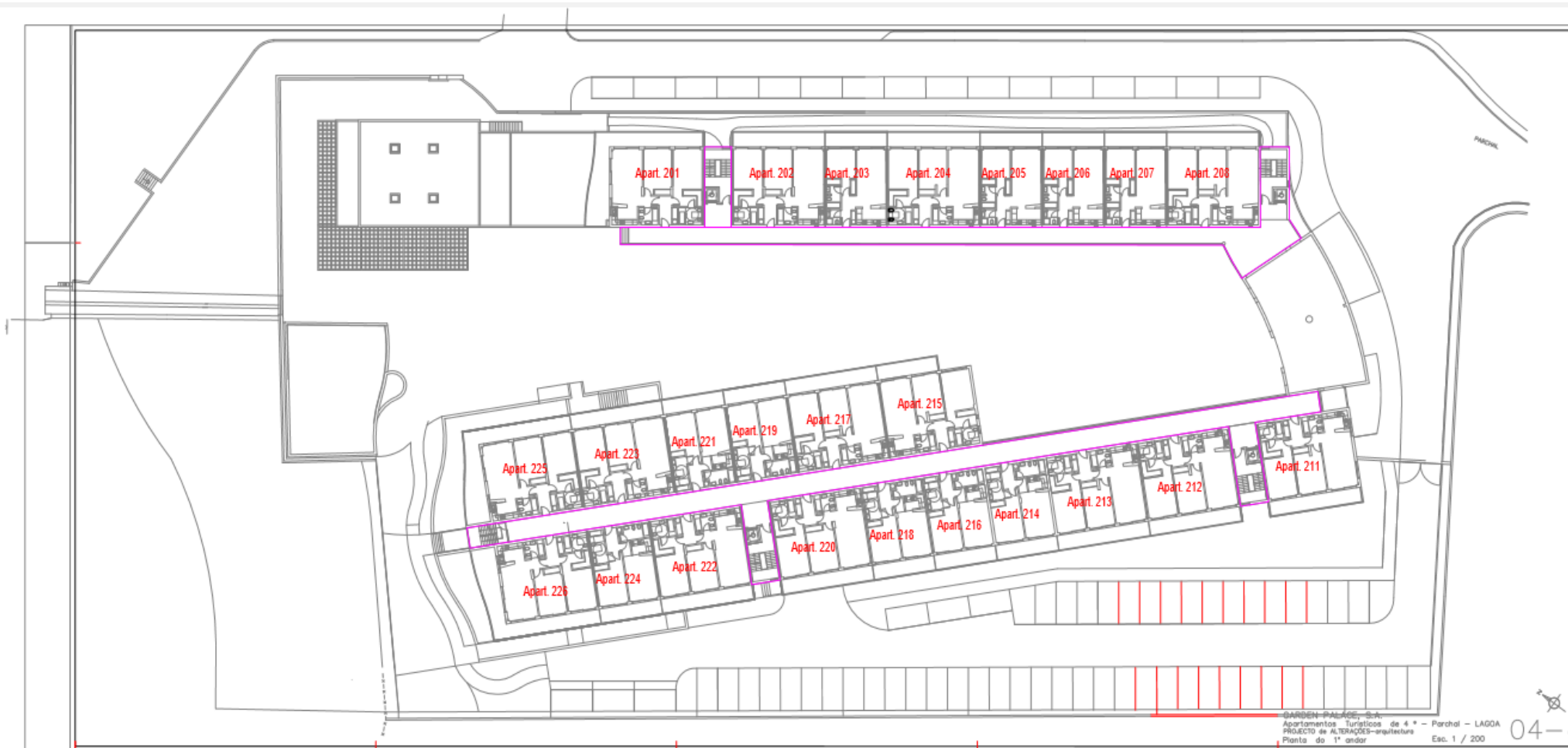


Figura 65 - Planta do 1º Andar - Hotel Riverside



Figura 66 - Planta do 2º Andar - Hotel Riverside

Planta dos Quartos – Villa Batalha Hotel

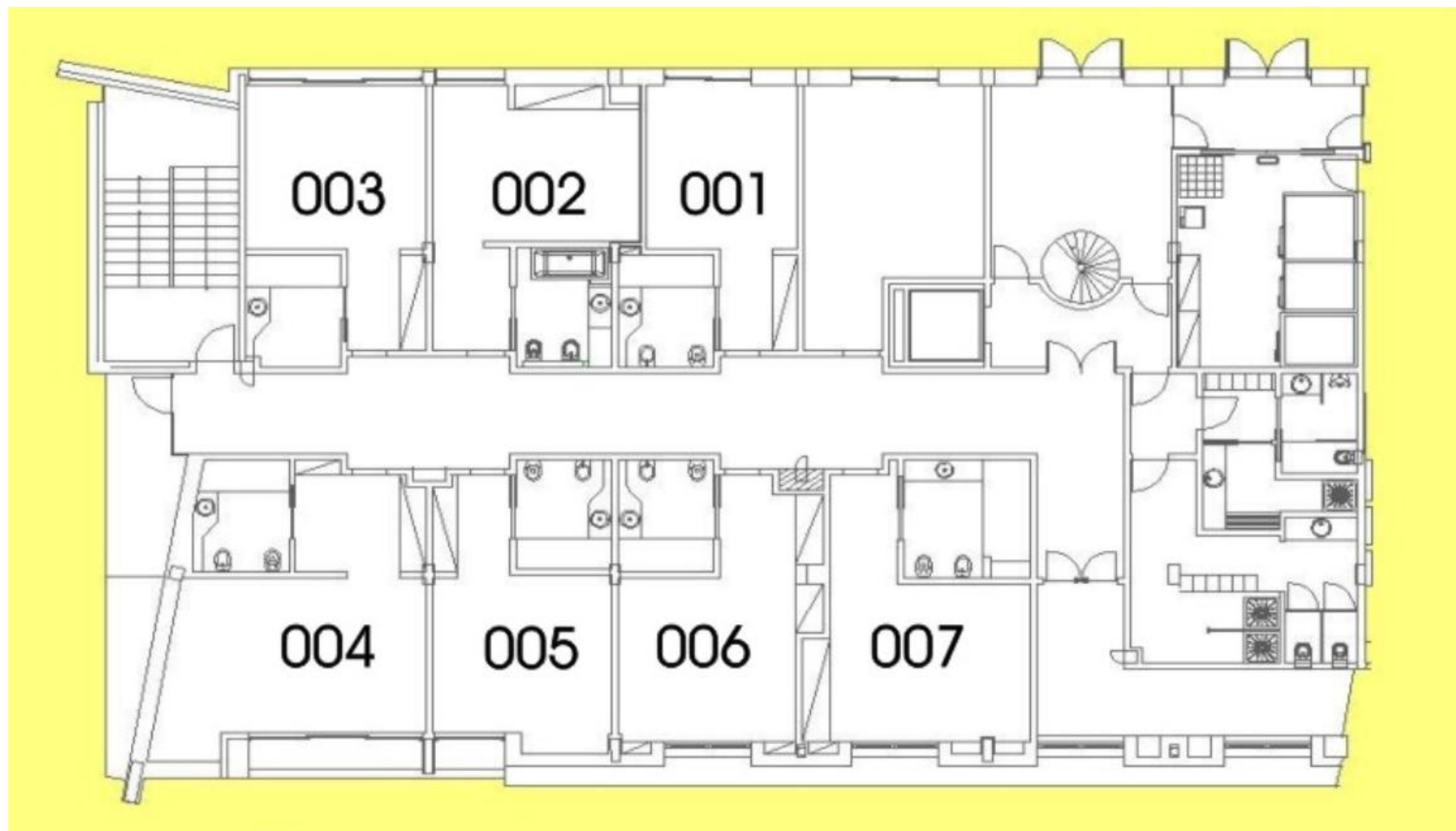


Figura 67 - Piso 0 - Villa Batalha Hotel

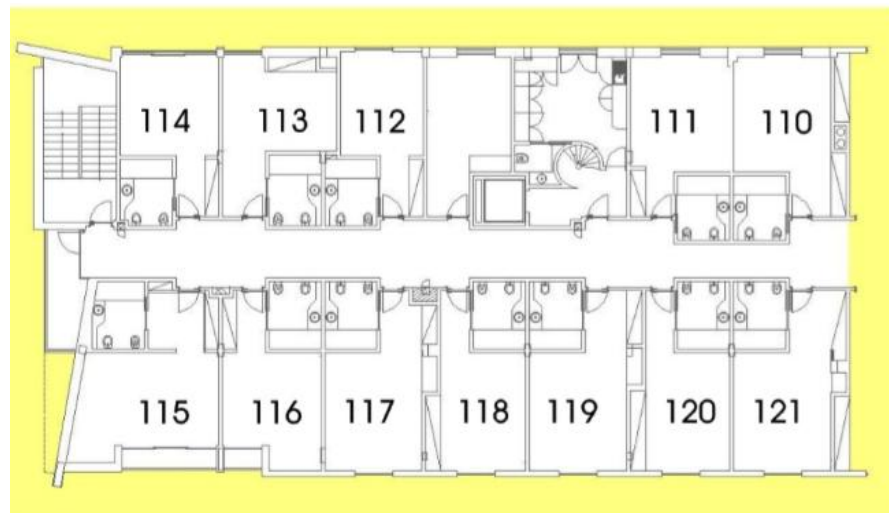


Figura 69 - Piso 1 Ala Norte – Villa Batalha Hotel

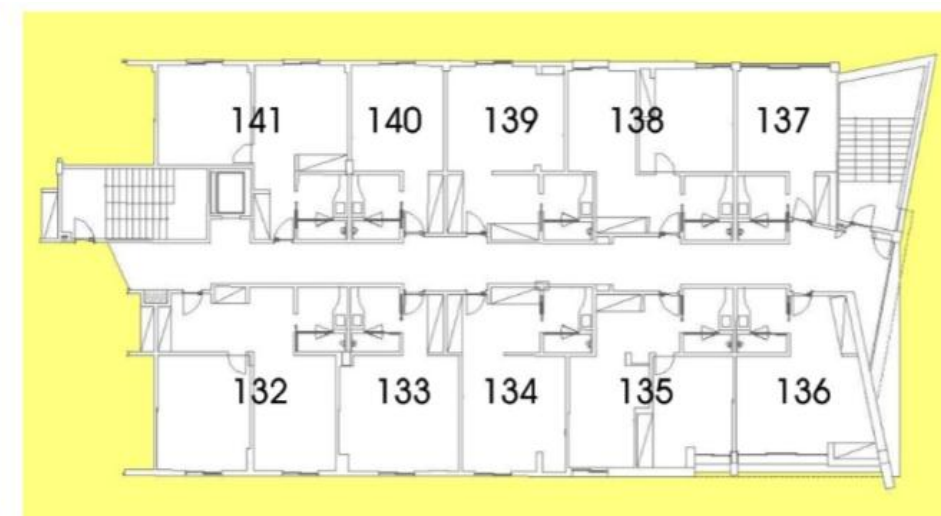
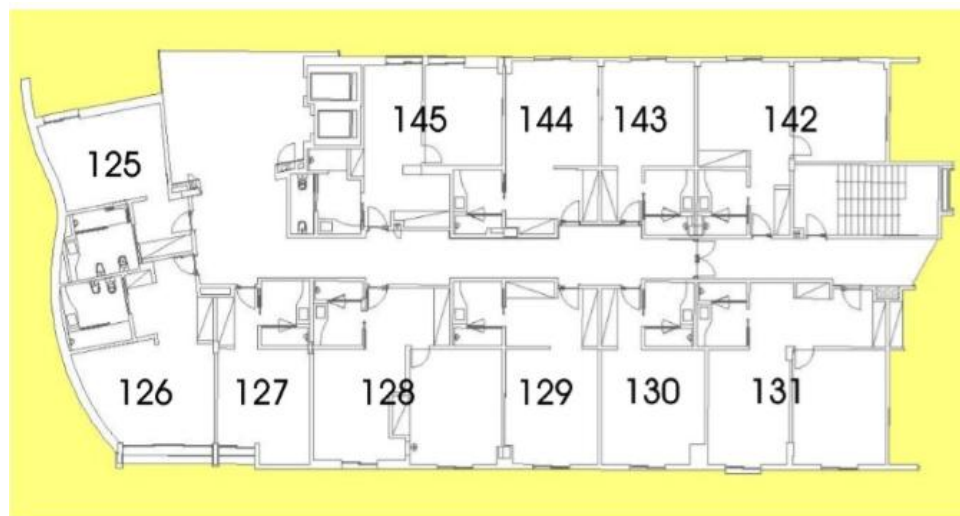


Figura 68 - Piso 1 Ala Sul – Villa Batalha Hotel



Figura 71 - Piso 2 Ala Norte – Villa Batalha Hotel

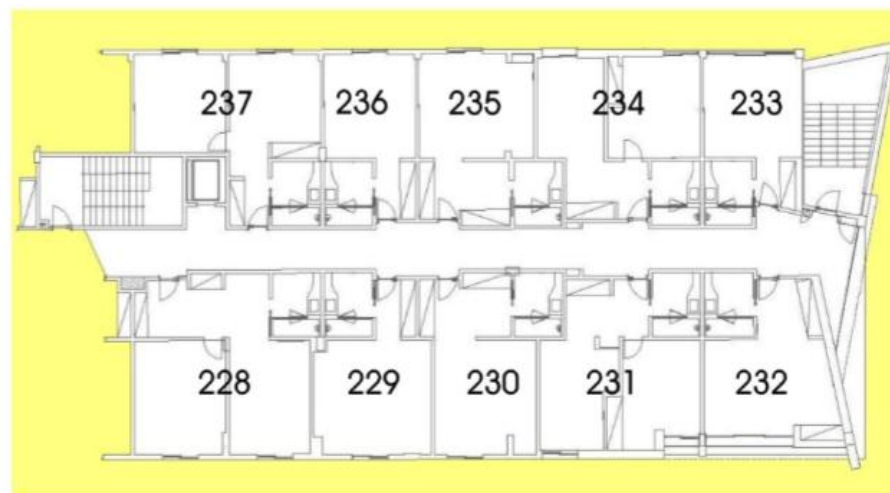
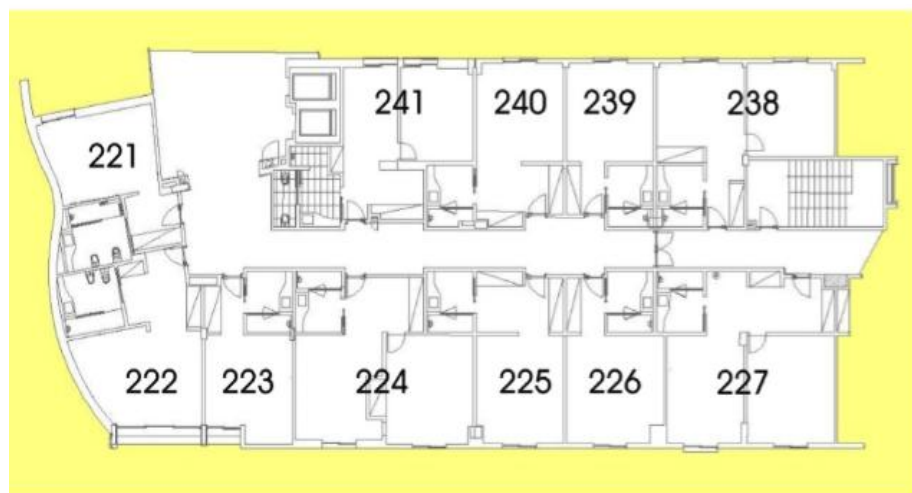


Figura 70 - Piso 2 Ala Sul - Villa Batalha Hotel

Acessibilidade e medidas dos U.A. adaptados:



Figura 72 - Medidas das U. A. Adaptados – Villa Batalha Hotel

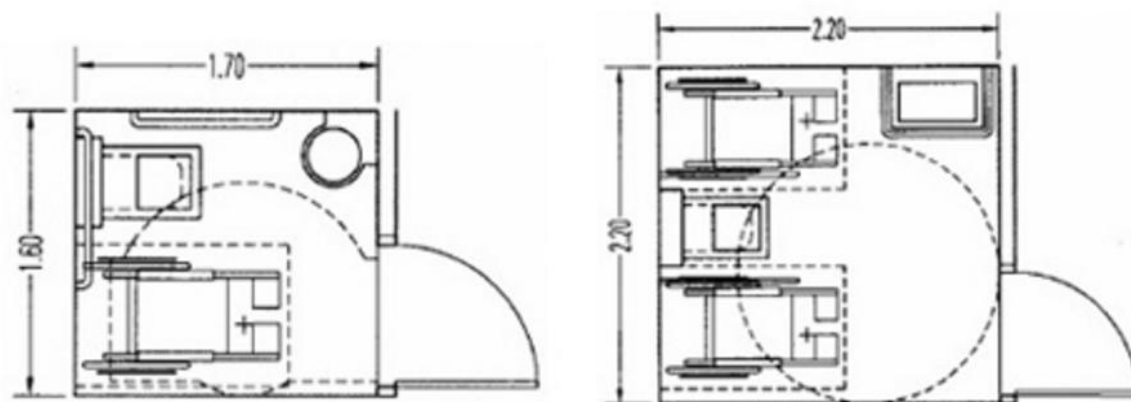


Figura 73 - Modelo de I.S. - D.L. nº 163/2016, de 8 de Agosto

- O Decreto de Lei nº 163/2006, de 8 de Agosto (regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público), cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m2 deverão respeitar as normas técnicas sobre acessibilidades.
- A legislação coloca duas hipóteses de configuração da instalações sanitárias, devendo optar-se pela de maior área quando se prevê um uso frequente por pessoas com mobilidade reduzida.